BUREAU DU
COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES

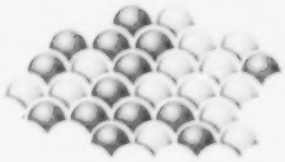
OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

ANNUAL REPORT
2004 - 2005

106-02718/

Annual Report of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK



COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

The logo of the Office of the Commissioner of Official Languages is an artistic rendering of people gathered together and represents the relationship between New Brunswick's linguistic communities. It also represents the principles upon which the Office has been created, principles that are found in the preamble to the *Official Languages Act*.

2004 - 2005

Annual Report 2004-2005

Published by:

Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick

440 King Street
King Tower, Suite 646
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H8
Canada

telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1 888 651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

November 2005

Cover:
Communications New Brunswick

Printing and binding: Merritt Press

ISBN 1-55396-500-0
ISSN 1712-0381 (print edition)
ISSN 1712-039X (online edition)

Printed in New Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

The Honourable Bev Harrison
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Building
Centre Block
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 43(21) of the *Official Languages Act*, I am pleased to submit the report concerning the activities of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick for the period of April 1, 2004 to March 31, 2005.

Respectfully submitted,

Michel A. Carrier, Q.C.
Commissioner of Official Languages for New Brunswick

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

TABLE OF CONTENTS

FROM THE COMMISSIONER 9

COMMISSIONER'S INTENTION TO MAKE RECOMMENDATIONS IN HIS ANNUAL REPORTS . 11

SUMMARY 12

CHAPTER ONE
LEGAL EVOLUTION OF LANGUAGE RIGHTS: ONE STEP CLOSER TO EQUALITY OF STATUS AND USE OF FRENCH AND ENGLISH. 14

Section 22 of the *Official Languages Act* (OLA) 14

Section 43 of the *Official Languages Act* (OLA) 15

Minority Language Education Rights 15

Determination of Federal Electoral Districts 16

RCMP Services in the Amherst Area in Nova Scotia 17

CHAPTER TWO
FILING AND HANDLING OF COMPLAINTS 18

Filing a Complaint 18

Complaints-Handling Process 18

Role and Conduct of the Commissioner as Regards Compliance with the *Official Languages Act* 19

Follow-up on Complaints from 2003-2004 19

Complaints Received Between April 1, 2003 and March 31, 2004 20

Complaints Received During 2004-2005 22

Provincial and Triennial Elections 22

Complaints Received Between April 1, 2004 and March 31, 2005 23

Some Interesting Cases: Founded and Resolved Complaints 26

One Last Success Story 30

Conclusion 30

CHAPTER THREE
THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES: A MESSENGER OF LINGUISTIC EQUALITY 31

Introduction 31

Commissioner's Mandate in the Area of Promotion 31

General Criteria for Establishing Promotional Programs to be Undertaken by the Office of the Commissioner 31

Promoting the Advancement of Official Languages in the Province and Advancing the Equality of Status and Use of French and English . . . 31

Promoting Among Members of the Legislature and Government Measures Aimed at Attaining Objectives of the Official Languages Act . . . 32

Office of the Commissioner's General Philosophy on Promotion . . . 32

Change Takes Time . . . 32

Citizens: Agents of Change . . . 32

Reaching Out to Youth . . . 33

Promoting Official Languages in the Province Through Partnerships with Organizations Whose Goals Are Compatible with Those of the Office of the Commissioner of Official Languages . . . 33

Maintaining Positive Relations with Institutions Subject to the Act . . . 33

Differentiating Between the Commissioner's Role and the Government's Role in Promoting the Advancement of Both Official Languages in the Province . . . 33

2004-2005 Promotional Campaigns . . . 34

"Français-English" and "English-français" Pins . . . 34

Publication of a Booklet on Official Languages . . . 34

Municipal Tour . . . 35

Market Study: Co-operation with the Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick (AJEFNB) . . . 35

Partnership with Dialogue NB: Lieutenant-Governor's Dialogue Award . . . 35

Partnership with Dialogue NB to Establish a Speaker's Bureau . . . 36

Distribution of the Official Languages Act in Poster Form . . . 36

Advertising Campaign in Newspapers . . . 36

Radio Advertising Campaign . . . 37

Promotional Program Targeting Youth in the Province . . . 37

Visibility Project in Collaboration with Le Français pour l'avenir/French for the Future . . . 37

Meetings with Regional Health Authorities . . . 38

Promotion of the Official Languages Act and the Advancement of Both Official Languages in the Province . . . 38

CHAPTER FOUR
GOVERNANCE OF OFFICIAL LANGUAGES IN NEW BRUNSWICK . . . ***39***

Introduction . . . 39

Commissioner's Fundamental Stance . . . 40

Necessity of a Master Plan . . . 40

Government Transparency in Implementing the Official Languages Act . . . 41

Increased Role for Official Languages Coordinators . . . 41

Actions Taken by Government . . . 42

Updating of the Government's Official Languages Policy . . . 42

Commitment of Government . . . 42

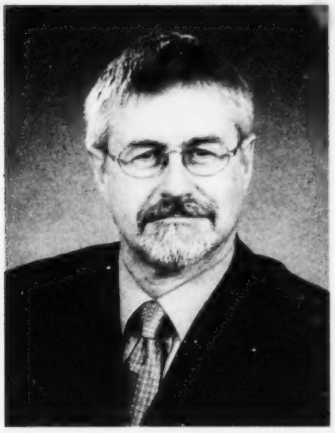
Institutions Covered by the Policy . . . 43

Responsibility . . . 43
Definitions . . . 43
Analysis of Provisions Adopted by the Government . . . 44
Need for a Government Master Plan . . . 44
Language of Work . . . 44
Firm Commitment by Government . . . 45
Active Offer of Services . . . 45
Responsibilities of the Departments and Institutions Concerned . . . 46
Annual Reporting by the Departments and Institutions Concerned . . . 46
Obligations of Third Parties . . . 47
Central Coordination of Master Plan . . . 47
Responsibilities of the Coordinating Agency . . . 48
Assessment Program . . . 49
Compliance with the Act . . . 51
Language Training . . . 51
Writing Tools for Public Servants . . . 52
Recommendations . . . 52
Government Transparency in Implementing the Official Languages Act . . . 52
Increased Role for Official Languages Coordinator . . . 53
Language of Work . . . 53
Language Training for Government Employees . . . 55
Municipalities: Bastions of Local Democracy . . . 56
Importance of Municipalities as Places of Identification and Belonging . . . 56
Commissioner's Efforts to Help the Municipalities . . . 56
Second Language Training Programs . . . 58
Language Planning . . . 58
Adoption of the *Official Languages Act* . . . 58
Demands for Changes with Respect to Linguistic Rights . . . 59
Evolution in Education . . . 59
Individual and Institutional Bilingualism . . . 59
Authority and Responsibility of Government with Respect to Linguistic Rights . . . 59
Need for a Global Strategy with Respect to Our Language System . . . 60
Towards a New Brunswick Language Planning Board . . . 60
Conclusion . . . 61

CHAPTER FIVE
OUTLOOK FOR THE FUTURE . . . ***62***

Our Past is our Promise for the Future . . . 62

APPENDIX . . . ***64***



FROM THE COMMISSIONER

The time has come already for the second annual report of the Commissioner of Official Languages to the Legislative Assembly of New Brunswick. What is the tenor of this report? Generally speaking, my report is favourable with respect to the prevailing mindset among the persons responsible for implementing the *Official Languages Act* (OLA) within their respective organizations. However, as one can see by perusing Chapter Two, there is still work to be done before we can say that we have an effective provision of services of equal value in both official languages everywhere in the province, especially services in French.

The *Official Languages Act* sets forth the principles on which institutional bilingualism is based and establishes the mechanisms for implementing that bilingualism in New Brunswick. However, that is not enough for bilingualism, overnight, to become a reality across the province. For that to happen, these principles of equality and linguistic inclusion must be adopted as fundamental values of a pluralist society, and the citizens of that society must incorporate those values into their day-to-day interactions with members of the other linguistic community, especially when that community is the minority one.

My role as Commissioner of Official Languages can be likened to that of an ombudsman ensuring compliance with the Act in terms of the services provided by the government and its institutions to the public, and to that of an advocate promoting the advancement of French and English in the province. It is therefore my duty to try to convince New Brunswickers of the benefits of being open-minded and inclusive with regard to official-language equality so that we may ultimately all view ourselves as full-fledged citizens of New Brunswick and Canada, whether we belong to the English-language or the French-language linguistic community.

Bilingualism yields added value not only for the province, but also for each and every one of us, regardless of our field of endeavour. Being proficient in both official languages of New Brunswick and Canada or being favourably disposed towards them brings with it personal and collective benefits enabling us to broaden our individual horizons in terms of both our intellectual and material growth and our receptiveness to others.

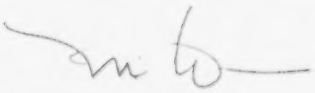
This year I focused on working with senior officials in government departments and institutions in an on-going manner to promote the establishment of practices aimed at producing better results in the provision of quality services in both of the province's official languages. I was able to examine and resolve a number of complaints that did not require extensive investigations because the leaders of the government institutions in question were willing to take corrective action shortly after having been notified of the subject-matter of the complaint.

My action was not confined to government institutions alone. I also devoted a great deal of energy interacting with some segments of the business community with a view to encouraging its members to serve their Francophone and Anglophone patrons in the language of their choice. I also worked to build bridges with social organizations to promote French and English in the province, one of the objectives contained in the *Official Languages Act*. Accordingly, my goal is to involve as many stakeholders as possible in our mission of promotion.

During the year, I impressed upon the government the need for it to adopt a strategic master plan for implementing the OLA that is as specific as possible and includes performance criteria for measuring the degree of success obtained. Following amendments to the government's Official Languages Policy in December, I decided to review that policy and its guidelines and make appropriate recommendations in this report.

I wish to take this opportunity to honour the 250th anniversary of the tragedy of the Deportation of the Acadians that began in 1755. As our Lieutenant-Governor so aptly put it, the Deportation was a seminal event not only for the Acadian people, but also for our community as a whole. That event has marked us all, Francophones and Anglophones alike, because it is part of our common history. Today, we cannot but admire the resilience, tenaciousness, and will to survive of the Acadian people who, despite their dispersion and the trials and tribulations they had to endure, managed to preserve their language and culture.

Thanks to New Brunswick's *Official Languages Act*, among other things, we are all richer today because the French linguistic community in the province is fully engaged in the social, economic, and cultural growth of New Brunswick and Canada and because the French and English linguistic communities in our province have equality of status and equal rights and privileges, including the right to the distinct educational and cultural institutions needed to protect and promote them. That is no small accomplishment on our part.



Michel A. Carrier, Q.C.

COMMISSIONER'S INTENTION TO MAKE RECOMMENDATIONS IN HIS ANNUAL REPORTS

The Commissioner took advantage of his first annual report to clarify his interpretation of the mandate given him under the *Official Languages Act* (OLA), namely, to ensure compliance with the Act and to promote the advancement of both official languages in the province. His aim above all was to clarify his stance with regard to the aspect of "promotion." He believes that activities aimed at promoting the advancement of both official languages in the province consist of three separate elements: promoting the OLA, celebrating our achievements in the area of official languages and language rights, and encouraging the government to do more in the area of official languages.

The Commissioner, as an official agent independent from government, sees himself as both an ombudsman of language rights and an agent of change with regard to official languages in the province. That general philosophy provides the basis for his dealings with government and its institutions, the public, and various societal institutions. Wherever possible, he works collaboratively and openly when interacting with government institutions, whether it be during his formal investigations or in his actions aimed at ensuring compliance with the Act and promoting the advancement of both official languages. His initiatives are always designed to achieve mutually acceptable solutions to effect positive change in line with the intent and spirit of the Act.

In adopting the *Official Languages Act*, the Legislative Assembly decided on a blueprint for society in that this Act reflected the legislators' firm commitment to concerted action and a commitment by government to ensure the effective implementation of the Act. Through this decision, members of the public were also invited to take individual and collective action in order to promote the advancement of the principles of equality contained in the Act.

The inclusion in the Act of operative sections and the provision for the establishment of the position of Commissioner of Official Languages shows that the Legislative Assembly wished to breathe new life into the advancement of linguistic rights and the concept of equality in the province, i.e., to create a vibrant environment marked by interaction between the public, the government, and the Legislative Assembly, enhanced by the presence of a Commissioner of Official Languages.

Subsection 43(21) of the Act stipulates that the Commissioner must submit an annual report of his activities to the Legislative Assembly. This annual report must include not only a summary of the Commissioner's activities during the previous year but also his thoughts and comments on implementation of the OLA. This subsection of the Act is silent regarding the possibility of making recommendations to the Legislative Assembly. However, in the Commissioner's opinion, this section must be interpreted in the light of the overall intent of the Act, which is to promote advancement of real linguistic equality in the province. Accordingly, it is important for his report to include his findings and his opinions on all matters that come under his jurisdiction and to contain recommendations stemming from his reflections in that regard.

The public expects the Commissioner to take a proactive stance on promotion of the principles contained in the *Official Languages Act*, full implementation of the Act, and its universal application. To do otherwise would be to betray this expectation on the part of the public as well as the members of the Legislative Assembly. Consequently, the Commissioner will make recommendations for the Legislative Assembly, when he considers it appropriate, in submitting his annual activity reports.

SUMMARY

This second annual report of the Commissioner will not dwell on the administrative intricacies of the organization of the Office of the Commissioner of Official Languages, as was the case in the first annual report. However, it continues a practice established in the Commissioner's first report, namely the systematic inclusion of chapters devoted specifically to the main decisions of courts impacting on linguistic rights in the province or the interpretation of the *Official Languages Act*, the handling of complaints, governance of official languages, and the promotion of both official languages in the province. Accordingly, the Commissioner hopes that his annual reports will provide an opportunity for the Legislative Assembly and the general public to learn more about the work accomplished by the Office of the Commissioner during the previous year and to get a sense of how things are evolving in terms of the advancement of linguistic equality in New Brunswick.

This year, the Office of the Commissioner of Official Languages handled 150 complaints and 26 requests for information. Some 81 complaints were admissible, 72 of which (88.9%) reported a lack of services in French and 9 (11.1%), a lack of services in English. Fifty-two complaints (29.5%) were deemed inadmissible because they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the Act. Seventeen (9.7%) complaints were referred to other institutions for consideration.

Rather than investigate one by one the complaints received in connection with the recent provincial election and the triennial elections (municipal and school board elections and elections within the regional health authorities), the Commissioner chose to undertake a single investigation. Following numerous contacts and meetings with the Office of the Chief Electoral Officer, the Commissioner expects that its staff will act on the suggestions and recommendations he makes. The Commissioner is to submit his final report on those elections sometime during the fall of 2005.

The Commissioner devotes a significant portion of his annual report to the need for the government to engage in comprehensive strategic planning in the area of official languages by adopting a master plan for implementation of the *Official Languages Act*. With that in mind, the Commissioner analyzes in detail the steps taken by the government to implement the Act from the standpoint of his own fundamental stance on the subject, and he also drafts specific recommendations on aspects of that planning.

In general, the Commissioner recognizes the efforts being made by the government to comply with the *Official Languages Act* since, for all intents and purposes, the government has developed a strategy to implement the Act through amendments to the "language of service" section of its Official Languages Policy and the establishment of guidelines to carry out that policy. However, the Commissioner sees this master plan as incomplete and believes it should cover the entire strategy for implementing the Act, including performance criteria and the systematic assessment of programs for implementing the *Official Languages Act*, both province wide and in the regions. The Commissioner also notes the fact that the "language of work" section of the Official Languages Policy was not re-examined with a view to its gradual implementation in the Civil Service and that the government decided to decentralize funding for its employee language training programs within each department at a time when such a program would have been a major asset in improving government services. Enrolment in such training appears to have fallen sharply since that decision was made, much to the Commissioner's dismay.

In the Commissioner's view, the passage of the first *Official Languages Act* and the adoption of the principle of duality in the field of education are forms of language planning in New Brunswick. In light of the progress achieved in the area of linguistic rights in the province and the new challenges stemming from those very significant changes, the Commissioner recommends that the Government of New Brunswick stay the course by setting up a language planning board. Such a board would rely on committees of experts consisting of specialists in geographical names and language planning who would undertake studies on

request and submit recommendations based on those studies. This advisory structure would become the sole official vehicle for making formal recommendations to the government with regard to geographical names and language planning in the province.

The Commissioner defines language planning as: *By "language planning" we mean all of the strategies for implementing the Act and the government's language policy, which for the government constitute the course it has set to attain the objectives contained in the Official Languages Act.*

This report of the Commissioner of Official Languages also highlights the initiatives undertaken by his office to promote the advancement of both official languages in the province. The Commissioner devoted a great deal of energy interacting with some segments of the business community and social organizations and took a proactive approach with government institutions to achieve his objectives in relation to compliance with the Act and the promotion of French and English in the province. The Commissioner also undertook to reach out to youth through a very dynamic program designed especially for them. The aim of this program is to promote positive attitudes among young people with respect to both official languages in the province and the learning of those languages.

The Commissioner is generally optimistic about the outlook for official languages and language rights in New Brunswick. He notes in particular the level of goodwill among municipalities and regional health authorities, even in areas where the provision of services in both official languages poses a significant challenge. He sees great vitality on the part of the French linguistic community, which is taking on responsibility for itself and becoming organized in all areas of endeavour, be it culturally, socially, or economically. He also observes in the English linguistic community a positive and reassuring attitude towards the French community's growth and the principle of linguistic equality in the province. The Commissioner is convinced that the French and English linguistic communities are benefiting from New Brunswick's bilingual status and that they are increasingly coming to accept that government services and even business services, regardless of where they are provided, should be available in the public's language of choice.

CHAPTER ONE

LEGAL EVOLUTION OF LANGUAGE RIGHTS: ONE STEP CLOSER TO EQUALITY OF STATUS AND USE OF FRENCH AND ENGLISH

In our first annual report to the Legislative Assembly, we identified the legislation adopted in New Brunswick and at the federal level with regard to language rights, specifically the *Official Languages of New Brunswick Act*, the *Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick*, and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. We also apprised the Legislative Assembly of the steps taken to ensure the smooth functioning of our office and the administration of those facets of the Act that concern us, particularly our interpretation of the Commissioner's role and mandate and the procedures for submitting complaints to the Commissioner.

This year we will not be discussing legislation because there have been no major changes in that area. Nor will we be reviewing the structure of our office since, for all intents and purposes, everything we need to discharge our obligations regarding compliance with the Act and promotion of the province's two official languages is in place.

In this chapter, therefore, we plan to review the chief court decisions having a significant impact on language rights in the province.

We have selected five cases heard by the Supreme Court of Canada, the Federal Court of Canada, or the New Brunswick Court of Appeal involving issues of great significance to the advancement of official languages in the province. Some of the rulings in question affect how language rights are interpreted, while others serve to clarify the interpretation of specific sections of New Brunswick's *Official Languages Act*.

Section 22 of the Official Languages Act (OLA)

In *Charlebois v. the City of Saint John*, to be heard by the Supreme Court of Canada in the fall, the justices will have to determine whether cities are subject to section 22 of the OLA when they appear before courts in the province in civil matters as parties to a dispute involving a citizen. New Brunswick's Court of Appeal ([2005] NBCA 49) decided that the term "institution" defined by section 1 of the OLA does not include municipalities nor the City of Saint John and that it is not therefore subject to section 22 of the Act. The applicant has appealed this decision and the Supreme Court will hear the case this fall.

The definition of "institution" under section 1 of the OLA reads as follows:

"institution" means an institution of the Legislative Assembly or the Government of New Brunswick, the courts, any board, commission or council, or other body or office, established to perform a governmental function by or pursuant to an Act of the Legislature or by or under the authority of the Lieutenant-Governor in Council, a department of the Government of New Brunswick, a Crown corporation established by or pursuant to an Act of the Legislature or any other body that is specified by an Act of the Legislature to be an agent of Her Majesty in right of the Province or to be subject to the direction of the Lieutenant-Governor in Council or a minister of the Crown.

Section 22 of the Act reads as follows:

Where Her Majesty in right of the Province or an institution is a party to civil proceedings before a court, Her Majesty or the institution concerned shall use, in any oral or written pleadings or any process issuing from a court, the official language chosen by the other party.

Section 22 of the Act is one of a series of sections under the part of the Act entitled "the administration of justice," which deals with the rights of citizens when they appear before the courts. This section deals specifically with the conditions that must prevail when the

Province or one of its institutions is a party to civil proceedings before a court. Moreover, the specific obligations of municipalities are spelled out in sections 35 to 38 of the Act.

The applicant maintains that the City of Saint John is subject to section 22 of the OLA when it appears in civil proceedings before the courts since it meets the definition of "institution" in section 1 of the Act. For its part, the City of Saint John maintains that it is not subject to section 22 because the definition of "institution" does not apply to it and that its obligations are framed in sections 35 to 38 of the Act.

Section 43 of the Official Languages Act (OLA)

Must members of the public who believe their language rights have been infringed upon first exhaust the procedures for filing a complaint with the Commissioner of Official Languages, contained in section 43 of the Act, before seeking remedy before the courts? That issue was considered by the Court of Appeal of New Brunswick ([2005] NBCA 34) in legal proceedings undertaken by the Town of Caraquet against the Department of Health and Wellness following the closure of the Hôpital de l'Enfant-Jésus in Caraquet.

The Town of Caraquet applied to the Court of Queen's Bench in connection with legal action against the Department of Health and Wellness in a bid to have New Brunswick's Provincial Health Plan quashed with respect to the Hôpital de l'Enfant-Jésus in Caraquet. It also filed a complaint with the Commissioner of Official Languages after taking that step. The Commissioner refused to consider the complaint given that remedy was already being sought before the Court of Queen's Bench.

The Department of Health and Wellness maintained that the Town of Caraquet could not seek remedy before the courts until it had exhausted the complaints procedure established under the OLA.

The trial judge ruled that the Town of Caraquet had put the "cart before the horse" by initiating legal proceedings prior to having filed a complaint with the Commissioner of Official Languages. Accordingly, he dismissed the petition/statement of claim by the Town of Caraquet.

The Town of Caraquet appealed this decision to the Court of Appeal of New Brunswick, which ruled in its favour on the grounds that subsection 43(20) of the OLA stipulates that section 43 of the Act does not affect any other right of action. Consequently, it is not necessary to exhaust the procedures for filing a complaint with the Commissioner of Official Languages before turning to the courts when individuals believe their language rights have been infringed upon.

Subsections 43(18), 43(19), and 43(20) of the Act read as follows:

43(18) *If a complainant is not satisfied with the conclusions of the Commissioner received under subsection (16) or with the resolution of the complaint, the complainant may apply to The Court of Queen's Bench of New Brunswick for a remedy.*

43(19) *The judge of a court referred to in subsection (18) may grant such remedy as he or she considers appropriate and just in the circumstances.*

43(20) *This section does not affect any other right of action that a person may have.*

Minority Language Education Rights

The Supreme Court ([2005] S.C.R. 201) added to the interpretation of section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* in a case brought before it from Quebec. Among other things, it laid down the factors to be considered when a school authority has to decide whether or not parents have the right to enrol their children in a school where the language of the minority official language community is taught. It defined what constitutes the "major part" of school instruction received in the minority language as a criterion for

determining the eligibility of students who, pursuant to the Charter, have the right to be enrolled at a school of instruction in the language of the minority, particularly with regard to continuity of language instruction for that student and his or her intent to continue in the minority language.

Two Quebec parents, Canadian citizens since 1997, who wanted to enrol their children in an English-language public secondary school requested certificates of eligibility to allow their children to attend English-language public schools in Quebec. The requests were denied by the Minister of Education's designated official on the ground that their children had not completed the "major part" of their instruction in English as required by subsection 73(2) of Quebec's *Charter of the French Language*. This decision was upheld by the review committee on language instruction and the Administrative Tribunal of Quebec. Concurrently with the proceeding before the Administrative Tribunal and at the request of one of the parties, the Quebec Superior Court declared subsection 73(2) to be inconsistent with subsection 23(2) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Attorney General of Quebec appealed that decision, and the Quebec Court of Appeal set aside the Superior Court's decision, finding that the "major part" requirement set out in subsection 73(2) of the *Charter of the French Language* was constitutional. This decision was appealed to the Supreme Court of Canada.

The Supreme Court held that the appeal should be allowed in part. The children were eligible for English education in Quebec. Properly interpreted, subsection 73(2) of Quebec's *Charter of the French Language* is constitutional.

This Supreme Court decision will definitely serve as a guide to officials having to decide the eligibility of applications to register children in minority schools elsewhere in Canada since it spells out, in particular, the factors to be considered in such situations:

- How much time was spent in each program?
- At what point in the child's studies was the choice of language of instruction made?
- Which programs are being or were being offered?
- Does the child have learning problems or other problems?

Determination of Federal Electoral Districts

The Federal Court ([2004] FC 679) ruled on an issue of capital importance to official language communities in New Brunswick, namely, determination of the boundaries of federal electoral districts that take their linguistic and cultural specificity into account.

Following each decennial census, there is a process for taking demographic change into account to make the necessary adjustments with a view to balancing the number of voters between districts.

The Federal Court of Appeal overturned a decision of New Brunswick's Electoral Boundaries and Representation Commission transferring the parish of Allardville and part of the parishes of Saumarez and Bathurst from the federal electoral district of Acadie-Bathurst to that of Miramichi. In so doing, the Court ruled that it was necessary to attach just as much, if not more, importance to respecting the community of interest or community of identity of an electoral district in the province, as well as its historical pattern, than to demographic data alone.

Pursuant to the recommendation of a commission chaired by The Honorable Joseph Daigle and consisting of two additional members, namely, Lorio Roy and Pierre Foucher, the Parliament of Canada passed Bill C-36 providing for a return to the situation that prevailed prior to the initial report of the Electoral Boundaries and Representation Commission. The Bill was passed by the Senate of Canada on February 23, 2005.

RCMP Services in the Amherst Area in Nova Scotia (Doucet v. Canada [2004] FC 1444)

Once the appropriate amendments to the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* have been adopted, the RCMP will be required to provide service in French in the Amherst area of Nova Scotia.

The Federal Court of Canada has established that, in addition to taking into account the percentage of Francophones in a census subdivision, it is also necessary to consider the number of Francophones who avail themselves or who might avail themselves of the services of the RCMP on Highway 104 in Amherst.

The Federal Court declared that the section of the Trans-Canada Highway crossing the service area of the RCMP detachment in Amherst, Nova Scotia, is an area of significant demand for services in French within the meaning of paragraph 20(1) of the Charter. It also declared that subparagraph (5)(1)(*h*)(1) of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations,* adopted pursuant to section 32 of the OLA, does not comply with paragraph (20)(1)(a) of the Charter. The Court stated further that these Regulations do not constitute a reasonable limit on constitutional rights in a free and democratic society within the meaning of section 1 of the Charter.

The Court ordered that as long as the area continues to be an area of significant demand within the meaning of paragraph 20(1)(a) of the Charter, the Governor in Council shall remedy the infringement and fulfil her constitutional obligations within 18 months of the date of this judgment.

CHAPTER TWO

FILING AND HANDLING OF COMPLAINTS

Filing a Complaint

The new *Official Languages Act* differs from its predecessor in that it has more clout in the area of language rights: it requires government institutions to make sure that services are actively offered in both official languages and that those services are effectively provided in the public's language of choice across the province; it provides for the establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages headed by a Commissioner of Official Languages; and it allows members of the public to file complaints under the Act.

Being able to file a complaint means that members of the public may take action personally and directly if they believe their language rights under the *Official Languages Act* have been infringed.

Anyone wishing to file a complaint may do so either in person, in writing, or by e-mail. The Office of the Commissioner's Web site (http://www.officiallanguages.nb.ca) describes the procedure for filing a complaint and provides some helpful hints. The Web site can also be used to reach the Office of the Commissioner in order to address any other issue relating to official languages.

Complaints-Handling Process

- Complaint filed by complainant alleging non-compliance with the *Official Languages Act*.
- All complaints received are considered confidential, and every effort is made to keep the complainant's identity confidential.
- The Commissioner may refuse to investigate or cease to investigate any complaint if, in his opinion, it is trivial, frivolous, or vexatious or is not made in good faith, or if the subject matter of the complaint is unfounded. If the Commissioner refuses to investigate or ceases to investigate, he must provide the complainant with reasons for his decision.
- The Commissioner notifies the institution concerned of his intention to investigate.
- At the end of his investigation, the Commissioner forwards the results of the investigation solely to the Premier, the administrative head of the institution concerned, and the complainant. He may include in his report any recommendations he deems appropriate as well as any opinion or reasons supporting his recommendations.
- If the complainant is not satisfied with the Commissioner's findings, he or she may seek redress before the Court of Queen's Bench of New Brunswick. A judge may decide on the redress that he or she deems fair and appropriate with regard to the circumstances.
- There is nothing in the Act that precludes a complainant from seeking redress directly with the Court of Queen's Bench instead of filing a complaint under the *Official Languages Act*. However, such a process entails costs for the person initiating it.

Role and Conduct of the Commissioner as Regards Compliance with the Official Languages Act

Under the Act, it is the role of the Commissioner to conduct investigations, either after receiving complaints or on his own initiative, and to submit reports and make recommendations with a view to ensuring compliance with the Act. The complaint process is therefore a way to trigger an investigation by the Commissioner where there is an alleged infringement of the Act. The Commissioner makes every effort to follow up on complaints as speedily as possible by first ascertaining the relevance of each complaint and then, if necessary, dealing with the institutions concerned.

Without jeopardizing his independence, the Commissioner, in his capacity as language-rights ombudsman with respect to the *Official Languages Act*, gives himself sufficient latitude to intercede informally with the institutions concerned in order to encourage them to change practices that are counter to the spirit or letter of the Act. While the Commissioner must investigate where complaints are admissible, he can also take informal action when a complaint that is technically inadmissible nonetheless signals a problem that could affect the quality or nature of the services offered. In fact, since the establishment of the Office of the Commissioner, the Commissioner has interceded many times with government institutions to ensure that the requisite measures are effectively in place to guarantee the active offer of services and the provision of those services in the public's official language of choice.

The complaints-handling process is a means for the Commissioner to identify areas in which there are problems with compliance with the Act and an opportunity for him to take action to have those problems rectified. In a way, it is a form of partnership between the Commissioner and the public designed to ensure compliance with the OLA. He works discreetly and in a spirit of co-operation with the institutions concerned. He does not seek to lay blame. While the Commissioner favours a transparent approach characterized by support and collaboration in his dealings with institutions, he will not, if confronted by a blatant lack of co-operation on the part of an institution, shy away from publicly denouncing such resistance in his annual report to the Legislative Assembly.

Follow-Up on Complaints from 2003-2004

Obviously, the constraints of the Commissioner's annual reporting deadlines do not apply to the complaints he receives. Accordingly, any annual report may make mention of complaints that will not be resolved until the following fiscal year. From year to year, therefore, the annual reports will follow up on select complaints from the year before.

Complaints Received Between April 1, 2003 and March 31, 2004

The statistics below concern complaints that were received between April 1, 2003 and March 31, 2004 but were not resolved during that period. These complaints were therefore handled during the current fiscal year, that is, between April 1, 2004 and March 31, 2005.

Table 1

	French	English	Total
Number of communications	**45 (80.4%)**	**11 (19.6%)**	**56**
Number of admissible complaints*	38 (78%)	11 (22%)	49 (87.5%)
Number of inadmissible complaints	7 (100%)	0 (0%)	7 (12.5%)
Number of complaints referred elsewhere**	0	0	0
Number of requests for information	0	0	0

***An investigation on a matter potentially forming the basis of a complaint was initiated by the Commissioner himself.**

****These complaints were referred to the Ombudsman, the Human Rights Commission, the federal Commissioner of Official Languages, or to other appropriate institutions.**

Table 2

Admissible Complaints by Main Category

	French	English	Total
Number of admissible complaints	**38 (78%)**	**11 (22%)**	**49 (87.5%)**
Automated systems	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
In person	15 (83%)	3 (17%)	18 (36.7%)
Signage	4 (100%)	0 (0%)	4 (8.2%)
Telephone communications	5 (71.4%)	2 (28.5%)	7 (14.3%)
Web sites	1 (50%)	1 (50%)	2 (4.1%)
Documentation	8 (89%)	1 (11%)	9 (18.4%)
Other	5 (56%)	4 (44%)	9 (18.4%)

Table 3

Admissible Complaints - Handling

	French	English	Total
Number of admissible complaints	**38 (78%)**	**11 (22%)**	**49 (87.5%)**
A. Notice of investigation issued under subsection 43(13) of the OLA	28	6	34
B. Awaiting further information (pending additional information from the complainant and/or the institution in order to determine whether or not an investigation may be launched).	1	0	1
C. Files closed under subsection 43(11) of the OLA without the issuance of a notice of investigation under subsection 43(13) of the OLA or pursuant to withdrawal of the complaint by the complainant.	9	5	14

Table 4

Notices of Investigation Issued Under Subsection 43(13) of the OLA

Institution	No. of Complaints	Under Investigation	Founded	Unfounded	Open Files	Closed Files
Legislative Assembly	2	2			2	
Office of the Chief Electoral Officer	11		11		11	
Beaubassin Planning Commission	1		1			1
New Brunswick Board of Commissioners of Public Utilities	1			1		1
Labour and Employment Board	1			1		1
NB Power	1		1			1
Department of Supply and Services	2		2			2
Department of Education	1			1		1
Department of Training and Employment Development	1			1		1
Department of Justice	4	4			4	
Department of Health and Wellness*	3	2	1		2	1
Department of Public Safety	2		2			2
Department of Natural Resources	2		1	1		2
Department of Transportation	2		2		1	1
TOTAL	**34**	**8**	**21**	**5**	**20**	**14**

*** These complaints related to the services of certain Regional Health Authorities (South-East and River Valley) rather than those of the Department.**

Complaints Received During 2004-2005

As of March 30, 2005 the Office of the Commissioner had received 150 complaints and 26 requests for information. A total of 81 of those complaints were admissible, with 72 based on lack of service in French (88.9%) and 9 on lack of service in English (11.1%). Fifty-two complaints (29.5%) were deemed inadmissible on the grounds that they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the Act. Seventeen complaints (9.7%) were referred to other institutions for consideration.

Most of the complaints centred on the failure to actively offer services in French or the lack or inadequacy of services in French, be it in person, over the telephone, or in writing. There were also complaints that road signs and other signage were not always in the province's two official languages. The other complaints cited deficiencies in communications by certain towns and cities with their citizens and in communications by certain institutions with the public, in particular voice-mail messages, surveys, and telephone communications. These complaints were based mostly on the use of French as language of service.

Problems were also noted in some regional health authorities located in predominantly Anglophone regions. The complaints show that despite their efforts, these institutions are still encountering difficulties in actively offering services and in particular in effectively providing services of equal quality and in communications with patients and the public.

The problems identified do not seem to indicate a lack of goodwill on the part of the institutions concerned. However, these issues can be rectified or lessened only if these institutions take the necessary steps to ensure that their various operational teams are able to guarantee at all times the active offer of services and the effective provision of these services in both official languages. Members of their respective staffs must be clearly informed about and aware of their employer's obligations with respect to the requirements of the OLA and their own obligations in that regard.

The Commissioner is convinced of the need for the government to adopt a master plan for implementing the *Official Languages Act* that would be universally applicable to all the institutions concerned and take into account all aspects of language planning with regard to its obligations under the Act.

Provincial and Triennial Elections

Since the follow-up of the investigation into the last provincial election was still incomplete as of March 30, 2005, and the Commissioner had received other complaints concerning the last triennial elections, i.e., the municipal and school board elections and regional health authority elections, he decided to open a single investigation into all of the complaints rather than investigate each one separately.

The Commissioner's 2003-2004 annual report referred to 11 complaints that had been received regarding the last provincial election. In his remarks at that time, the Commissioner took care to point out that the limited number of complaints did not necessarily mean that citizens had encountered few problems at polling stations in terms of the active offer of services in both official languages and the effective provision of those services. Rather, he saw it as more indicative of a systemic problem in those areas, something that was borne out in his investigation.

Upon completion of his first investigation into the provincial election, the Commissioner tabled a provisional report containing 13 recommendations for the Chief Electoral Officer on December 22, 2003. He gave her three months to respond to his report.

Given the importance of this file, the Commissioner made this information public by way of a press release which, among other things, stated the following:

> *Although the Commissioner was informed and took note of substantial improvements in the election procedures, he concluded that, during the last election, the right to language of choice of the persons concerned was not complied with as required by the Official Languages Act. In fact, the Commissioner's investigation clearly identified notable deficiencies in the electoral process, particularly as it relates to the establishment of an environment and a framework conducive to this government institution's meeting its obligation to serve members of the public in the language of their choice and to clearly and specifically inform them of this obligation.*
>
> *The Commissioner identified several areas of non-compliance with the Official Languages Act, notably the active offer of service in both official languages, equality of access to services, the selection criteria for election officers, the selection of election officers where there is a lack of competent staff in the language concerned, communications with the offices of returning officers, the lists of potential election officers, and the obligation to publish in both official languages.*

The Commissioner's investigation showed that the public's right to language of choice had not been complied with at all times as required by the Act. Deficiencies were noted in the following areas: the active offer of services in both official languages, the selection criteria for election officers, mechanisms guaranteeing bilingual staff where there is a lack of competent staff, communications with the offices of returning officers, the lists of potential election officers, and the obligation to publish in both official languages.

At the request of the Chief Electoral Officer in March 2004, the Commissioner granted her more time to respond to his preliminary report since she had to oversee the smooth operation of the upcoming triennial elections. Despite those impending elections, the Commissioner felt that the Chief Electoral Officer could nonetheless implement immediately several of the recommendations contained in the report in question.

As of the date of writing of this report, the Commissioner was in ongoing communication with the Office of the Chief Electoral Officer and perceived on its part a positive response to the suggestions he had made. The Commissioner is to table the findings of his investigation into the elections this fall.

Complaints Received Between April 1, 2004 and March 31, 2005

Table 1

	French	English	Total
Number of communications	**124 (70.5%)**	**52 (29.5%)**	**176**
Number of admissible complaints*	72 (88.9%)	9 (11.1%)	81 (46%)
Number of inadmissible complaints	28 (54%)	24 (46%)	52 (29.5%)
Number of complaints referred elsewhere**	7 (41.2%)	10 (58.8%)	17 (9.7%)
Number of requests for information	17 (65.4%)	9 (34.6%)	26 (14.8%)

*** Four investigations, including one into the triennial elections were initiated by the Commissioner himself.**

**** These complaints were referred to the Ombudsman, the Human Rights Commission, the federal Commissioner of Official Languages, or other appropriate institutions.**

Table 2

Admissible Complaints by Main Category

	French	English	Total
Number of admissible complaints	**72 (88.9%)**	**9 (11.1%)**	**81 (46%)**
Automated systems	2 (100%)	0 (0%)	2 (2.5%)
In person	31 (94%)	2 (6%)	33 (41%)
Signage	6 (85.7%)	1 (14.3%)	7 (8.6%)
Telephone communications	11 (85%)	2 (15%)	13 (16%)
Web sites	2 (100%)	0 (0%)	2 (2.5%)
Documentation	12 (80%)	3 (20%)	15 (18.5%)
Other	8 (88.9%)	1 (11.1%)	9 (11.1%)

Table 3

Admissible Complaints - Handling

	French	English	Total
Number of admissible complaints	**72 (88.9%)**	**9 (11.1%)**	**81 (46%)**
A. Notice of investigation issued under subsection 43(13) of the OLA	51	5	56
B. Awaiting further information (pending additional information from the complainant and/or the institution in order to determine whether or not an investigation may be launched).	5	0	5
C. Files closed under subsection 43(11) of the OLA without the issuance of a notice of investigation under subsection 43(13) of the OLA or pursuant to withdrawal of the complaint by the complainant.	16	4	20

Table 4

Notices of Investigation Issued Under subsection 43(13) of the OLA

Institution	No. Of Complaints	Under Investigation	Founded	Unfounded	Open Files	Closed Files
Legislative Assembly	2		2			2
Office of the Chief Electoral Officer	13		13		13	
Workplace Health, Safety and Compensation Commission of New Brunswick	1	1			1	
Communications New Brunswick	1	1			1	
NB Power	1		1			1
Department of Supply and Services	1	1			1	
Department of Education	1	1			1	
Department of the Environment and Local Government*	3		3			3
Department of Justice	4	1	3		1	3
Department of Health and Wellness**	8	6	2		6	2
Department of Public Safety	6	2	4		2	4
Department of Finance	1	1			1	
Department of Intergovernmental and International Relations	1		1			1
Department of Natural Resources	2	1		1	1	1
Department of Family and Community Services	2	2			2	
Department of Transportation	2	1	1		2	
Department of Tourism and Parks	2	1	1		1	1
Service New Brunswick	5	2	2	1	2	3
TOTAL	**56**	**21**	**33**	**2**	**35**	**21**

*** These complaints related to the services of a particular municipality (City of Fredericton) rather than those of the Department.**

**** These complaints related to the services of certain Regional Health Authorities (Acadie-Bathurst, Miramichi, South-East and River Valley) rather than those of the Department.**

Some Interesting Cases: Founded and Resolved Complaints

Institution: Public Safety

Complaint summary: The Basic Emergency Planning course offered by the Department of Public Safety was not available in French owing to an insufficient number of registrations by French-language participants. The Department therefore did not offer service of equal quality in both official languages in its training program.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: To resolve the problem, the Department proposed the use of CD-ROM based training as an alternative teaching method. This is an effective and less costly training method for a limited number of participants. Moreover, the Department plans to step up its efforts to recruit more Francophone participants likely to benefit from training in French.

Institution: Justice

Complaint summary: The only communications specialist (communications officer) on staff at the Department of Justice and the Attorney General was a unilingual Anglophone. This situation was prejudicial to the concept of equality in the quality of services offered.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Department notified the Commissioner that it had hired a new communications officer able to provide bilingual service and that it planned to set up a new linguistic team to ensure the Communications section meets the requirements of the OLA.

Institution: Health and Wellness, South-East Regional Health Authority, The Moncton Hospital

Complaint summary: Deficiency in frontline communications and service in French in the neurosurgeons' offices.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: Following the incident in question, the Health Authority took the necessary steps to ensure the continuous staffing of the neurosurgeons' offices with bilingual support staff to avoid similar problems in future. It also recruited a sufficient number of medical transcribers who could draft medical reports in French on request.

Institution: NB Power

Complaint summary: The test administered by NB Power to prospective applicants was available in English only.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The institution rectified the situation by having the test in question translated into French.

Institution: Service New Brunswick

Complaint summary: Forms at the Service New Brunswick centre in Fredericton were not available in French, and the time required to obtain them was unacceptable. Moreover, there were deficiencies in the provision of services in French.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Commissioner strongly recommended that Service New Brunswick make sure that the requisite bilingual staff was on duty at all times to meet the demand for service in French. In response to the Commissioner's intervention, the president of Service New Brunswick informed the Commissioner that the French and English versions of all the forms in question are available on the Intranet site and that a state-of-the-art computer system allows staff to print the forms on the spot in the customer's language of choice. Should the Intranet be down, copies of each form in use will be available at a designated location at the centre, and the

inventory of these forms will be checked regularly. The manager of the service centre and the team leaders will also ensure adequate staffing so that bilingual service can be provided at all times.

Institution: Family and Community Services, Moncton office

Complaint summary: Deficiency in the provision of services in French over the telephone and by mail.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: Management sent a memorandum to all administrative staff at the Moncton office, reminding them of their obligation to ensure the active offer of services in both languages to all departmental clients. Moreover, the person who was the subject of the complaint was advised that if she could not communicate with a client in the language of his or her choice, she was to refer that client to a bilingual staff member immediately.

Management took the necessary steps to ensure that all written communications from the Department are drafted in both official languages in cases where it is uncertain of the language preference of the clients in question.

Institution: Beaubassin Planning Commission

Complaint summary: Minutes of Commission meetings were compiled so as to reflect the language in which variance requests were dealt with at public meetings and in the official language used between the applicant and the Commission. While the Commission went beyond the requirements of the OLA in terms of the language of use at its public meetings, it was contravening the Act nonetheless by producing minutes written only in the language in which presentations were made during the meetings.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Commission asked the Executive Director of the institution to develop an action strategy and present an action plan aimed at resolving the administrative, financial, and other challenges preventing the Commission from discharging its obligations under the OLA. The minutes in question were translated by a certified translator, and the earlier non-conforming minutes were quickly translated as well. The Commission assigned the requisite staff for the timely production in both official languages of the documents covered by the regulation.

Institution: Supply and Services

Complaint summary: Deficiency in civic address signage in French at the Miramichi Court House.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Department immediately took the necessary steps to have the sign changed in order to ensure compliance with the OLA.

Institution: Health and Wellness, River Valley Regional Health Authority

Complaint summary: The French version of an information form given to patients prior to cataract surgery was not an accurate rendering of the English version of the form.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The form in question was updated and duly translated. The River Valley Regional Health Authority has enlisted the services of a full-time translator to meet translation requirements. Managers of the various departments must ensure that documents intended for patients have been reviewed, updated and translated and that they carry the current River Valley Regional Health Authority logo. The Health Authority also employs an individual who handles complaints and receives feedback from patients and their families with regard to the care and services it provides.

Institution: Legislative Assembly

Complaint summary: Deficiency in the provision of services in French by the Canadian Corps of Commissionaires at the Legislative Assembly building.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: To prevent such situations from recurring, the authorities in question reminded the commissionaires of the importance of the active offer of services. To ensure the quick provision of service in the official language chosen, the commissionaires will henceforth be equipped with communications equipment in the galleries and in other key areas where an immediate need to provide services in the public's official language of choice is identified. The commissionaires have attended information sessions on the obligation to actively offer services and on the provision of services of equal quality in both of the province's official languages. The Legislative Assembly Secretariat has adopted a linguistic profile for personnel assigned to the Legislative Assembly building to ensure a satisfactory level of bilingual services for Members, Legislative Assembly staff, civil servants, and the general public.

Institution: Public Safety, Madawaska Correctional Centre

Complaint summary: Deficiency in the provision of services in French by a security officer.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Department notified the Office of the Commissioner of Official Languages that the employee in question was no longer in the Correctional Centre's employ and that it had asked the managers to inform all new casual staff that they are required under the OLA and related policy to ensure the active offer of services.

Institution: Health and Wellness, Regional Health Authority 7 (Miramichi) - Outpatient Services

Complaint summary: Deficiency in the provision of services in French by a receptionist and three nurses at the Miramichi Hospital.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: All staff will henceforth be informed of the obligation to ensure the active offer of services when communicating with the public by telephone. The Outpatient Services office will indicate on each patient's record his or her official language of choice so that hospital staff are aware of the language of communication chosen by the patient.

Institution: Justice, Rentalsman and Consumer Affairs, Moncton

Complaint summary: Deficiency in the active offer and delivery of receptionist services in French at the Office of the Rentalsman and Consumer Affairs in Moncton.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The office will maintain the automated telephone system allowing clients to choose service in either French or English. It has advised the Office of the Commissioner that it will make sure the Anglophone employee in question receives adequate training in certain standard phrases to be used in French. It will also make sure that there is always a French-speaking person on hand at lunch hour to serve the public in both official languages and that, in case of need, staff is able to transfer calls to another regional office with bilingual capability.

Institution: Tourism and Parks

Complaint summary: Deficiency in signage in French at Anchorage Provincial Park in Grand Manan.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The unilingual sign in question was removed, and a bilingual version of the sign has been ordered for the 2005 season.

Institution: Public Safety, Motor Vehicle Branch

Complaint summary: Deficiency in the active offer of services by telephone.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Department reminded the Motor Vehicle Branch staff members concerned that they must ensure the active offer of services in accordance with the OLA and related policy. It also informed them of their obligation to greet clients in both of the province's official languages and to provide the requisite services in the language chosen by the client in question.

Institution: Justice, Legal Aid, Fredericton

Complaint summary: Deficiency in the active offer of services by telephone.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The provincial director broached the issue with the employee in question and reminded her of the importance of always ensuring the active offer of services in both official languages to let members of the public know that services are available in the official language of their choice. He sent a memorandum to all Legal Aid offices in New Brunswick to remind them of the importance of bilingual services and their obligation to apply the Official Languages Policy in their respective regions.

Institution: Justice, Small Claims Court, Campbellton

Complaint summary: A complainant had filed a claim with the Small Claims Court in Campbellton and paid the filing fees by credit card. The complainant noticed that his electronic statement contained the name of the province only in English, i.e., Province of New Brunswick.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: Small Claims Court officials have taken the necessary steps to rectify the situation. They instructed the supplier of their automated payment devices to modify the printouts in question so as to read "Prov of NB/Prov du N.-B." instead of "Province of New Brunswick." Moreover, staff will receive training with regard to the devices' printing functions so they can give clients receipts in the language of their choice.

Institution: Health and Wellness

Complaint summary: The French-language version of the Medicare registration form issued by the Department of Health and Wellness was poorly written and contained several errors.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: The Department amended the electronic version of the form. The Office of Human Resources, Official Languages and Workplace Equity Branch, sent a memorandum to all government departments, agencies, and Crown corporations instructing them to review all of their documents and forms intended for the public in order to correct any mistakes and to avail themselves of the services of the Translation Bureau in accordance with the requirements of the relevant administrative policy. Moreover, the Office of Human Resources stressed the importance of getting rid of outdated versions of forms once all the forms had been updated.

One Last Success Story

Institution: Acadie-Bathurst Regional Health Authority

Complaint summary: The French- and English-language versions of the hospital appointment reminder letter were written in capital letters, the French-language version had no accents, and appointment dates and times were written according to English usage.

Corrective action taken following the Commissioner's intervention: Once the Health Authority became aware of the problem, it immediately took steps to have the company that had developed the appointment management program make the necessary changes. The company informed the Health Authority that it could not rectify the problem at a reasonable cost since the software used to create the appointment management program did not permit the use of accents or any other diacritical marks. The Health Authority therefore decided to have its own Information Services team make the necessary changes to the software.

Through its Information Services team, the Acadie-Bathurst Regional Health Authority was able to modify its appointment management program so that accents and other diacritical marks can be inserted in French text and the French- and English-language versions of the appointment reminders can be written in lowercase.

The Commissioner welcomed this initiative by the Acadie-Bathurst Regional Health Authority and consequently recommended in his report that it share its expertise with other health authorities facing the same challenges.

Conclusion

The fact that citizens who believe their language rights have been infringed upon can file a complaint enables the Commissioner to gauge the efforts being made by the government to comply with the requirements of the OLA. Thanks to this complaints-handling procedure, the Commissioner has been able to use his influence to bring about changes in existing practices and in the attitudes of various institutions with regard to the seriousness of the Act and its requirements. These many interventions are an opportunity for the Commissioner to become familiar with the various facets of the implementation of the Act in such areas as basic emergency training courses, translation of legal documents for cases to be heard by the Court of Queen's Bench, the language requirements of the Medical Review Board, the French-language version of information documents for patients who are to undergo surgery, municipal and provincial signage, various Service New Brunswick forms, training for public servants to raise their awareness of their obligations under the Act, commissionaire services at the Legislative Assembly, communications between hospitals and their respective publics, voice-mail messages, civil servants' attitudes towards their duties, telephone and electronic communications with the public, receipts generated by electronic payment devices, and services provided for students by lending institutions.

The mere existence of a Commissioner of Official Languages and a complaints-handling procedure for perceived violations of the Act have resulted in greater vigilance on the part of the heads of the government institutions concerned and a willingness to take the necessary steps to rectify any situations deemed unacceptable with respect to official languages. In all cases, the Commissioner's interventions with the institutions in question were productive, and the necessary changes were made. However, that does not mean that problems of a systemic nature have been resolved once and for all. It is to be expected that the government machinery will come to terms with this new reality in an uneven fashion, depending on the region in question, since each institution must establish its own culture of compliance with the OLA. The Commissioner will be keeping a watchful eye in that regard.

CHAPTER THREE

THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES: A MESSENGER OF LINGUISTIC EQUALITY

Introduction

The purpose of this chapter is to apprise the Legislative Assembly of activities undertaken by the Commissioner of Official Languages to promote the advancement of official languages in the province. To that end, we shall begin by summarizing the Commissioner's mandate with respect to the promotion of official languages and the parameters he has established to ascertain the relevance of possible activities within each of the three components of his promotional mandate. We shall then discuss the Office of the Commissioner's general philosophy on promotion of the advancement of both official languages in the province. Lastly, we shall summarize the Office of the Commissioner's main promotional activities in 2004-2005.

Commissioner's Mandate in the Area of Promotion

The Commissioner's mandate is divided into two separate parts: to ensure compliance with the Act through investigations pursuant to complaints or on the Commissioner's own initiative and to promote the advancement of both official languages in the province.

The Commissioner used his first annual report to elaborate on his interpretation of his mandate, particularly with respect to promoting the advancement of French and English in the province. Basically, the Commissioner believes that promoting the advancement of both official languages in the province consists of three components, namely, promoting the Act itself, celebrating achievements in the area of language, and encouraging the Legislative Assembly and government to do more in order to promote the advancement of the equality of status and use of French and English.

General Criteria for Establishing Promotional Programs to be Undertaken by the Office of the Commissioner

So as to give a strategic direction to the promotional programs undertaken by the Office of the Commissioner of Official Languages, the Commissioner has established general parameters for three components that he considers to be of the utmost importance in promoting the advancement of both official languages in the province. These parameters enable the Commissioner to ascertain the relevance of promotional projects being considered by his office or which have been proposed by outside agencies.

Promoting the Advancement of Official Languages in the Province and Advancing the Equality of Status and Use of French and English

- Programs aimed at promoting French and English as the province's official languages;
- Programs aimed at promoting the official language communities in the province;
- Programs aimed at bringing the two linguistic communities in the province closer together;
- Programs aimed at getting closer to the ultimate goal of genuine equality of status and use of French and English in government services and communications with government institutions within the meaning of the OLA and, ultimately, language equality in all spheres of activity in New Brunswick;
- Programs aimed at encouraging the undertaking or maintenance of initiatives whose goal is to achieve equality of status and use of French and English;

- Promotional programs targeting members of the Francophone community and aimed at encouraging them to assert themselves and to demand the provision of government services in the language of their choice;
- Promotional programs targeting the linguistic majority and aimed at convincing it of the benefits of bilingualism and the need to create a welcoming, inclusive environment in the province for members of the French linguistic community, thus contributing to real equality of status and use of French and English across the province; and
- Programs fostering partnerships and collaborative networks in support of the objectives of the *Official Languages Act*.

Promoting Among Members of the Legislature and Government Measures Aimed at Attaining Objectives of the *Official Languages Act*

By virtue of his mandate, the Commissioner can make recommendations pursuant to an investigation exclusively for the Premier and the government to ensure compliance with the Act, and for the Legislative Assembly in his annual report of activities concerning all matters relating to promotion of language rights, his role is akin to that of a special defender of the public interest in the area of language rights before those decision-making bodies. Accordingly, the Commissioner may make representations to the legislative and executive branches of government through recommendations that he may make from time to time or on submitting his annual report to the Legislative Assembly.

As part of his promotional agenda, the Commissioner therefore takes the liberty of acting as an agent of change with government institutions and the government to ensure compliance with the letter and spirit of the *Official Languages Act*, particularly with regard to the "promotion" component of his mandate.

Office of the Commissioner's General Philosophy on Promotion

Change Takes Time

The *Official Languages Act* is in a way a master plan or social contract for change in New Brunswick in the area of language rights. Despite specific measures in the Act regarding the obligation to actively offer services and to provide those services effectively in the public's language of choice, the changes in attitudes and behaviour required to attain that objective will not occur at the same rate across the province.

Change takes time and does not always bend to the constraints imposed by plans, regardless of how rigorously those plans have been established. It is therefore important to understand and accept that effective change will occur in the context of advancement of the objective of equality of the official languages, hence the importance of a well-structured information, education, and incentive program targeting people and institutions to ensure that change takes place as quickly and as smoothly as possible.

Citizens: Agents of Change

Part of the mission of the Office of the Commissioner of Official Languages is to inform and raise the awareness of as many citizens as possible of their language rights under the OLA. The purpose of this exercise is to bring about changes in attitude and behaviour that will encourage citizens to demand the services to which they are entitled and to take the necessary steps to have any failure to meet that obligation rectified. Accordingly, each citizen becomes an agent of change as regards respect for language rights and creation of conditions enabling both of the province's official languages to thrive.

Reaching Out to Youth

Education is the most effective way to effect changes in attitudes and behaviour, and it is a well-known fact that young people are able to adapt to new situations more easily. As a result, the Office of the Commissioner attempts to reach out to youth in the province, through the public school system or any other means deemed appropriate for that age group.

Promoting Official Languages in the Province Through Partnerships with Organizations Whose Goals Are Compatible with Those of the Office of the Commissioner of Official Languages

New Brunswick has many social, cultural, and economic organizations whose goals allow for co-operation with other organizations to promote the advancement of French and English as the province's official languages. To encourage change in that area, the Office of the Commissioner of Official Languages favours all forms of co-operation enabling it to attain the Commissioner's objectives in that regard, whether it be through partnerships, one-time collaborative projects, or specific initiatives.

Maintaining Positive Relations with Institutions Subject to the Act

Obviously, the government has to introduce measures for implementing the *Official Languages Act*, and civil servants must develop and carry out the strategies required for that purpose. That said, the Commissioner is cognizant of the importance of maintaining collaborative and productive relations with the institutions concerned to ensure that these measures are implemented as smoothly as possible and in compliance with the Act. Accordingly, he makes himself available to these institutions for consultations on the general direction or relevance of measures currently in effect or being contemplated, without compromising his independence from government. He also takes the liberty of intervening directly with these institutions either to rectify perceived problems or to encourage them to take specific action.

Differentiating Between the Commissioner's Role and the Government's Role in Promoting the Advancement of Both Official Languages in the Province

A review of the *Official Languages Act*, the Official Languages Policy and related guidelines on implementation and responsibilities in that regard shows the following:

- The Premier is responsible for **administration of the *Official Languages Act;***
- The Minister for the Office of Human Resources is responsible for **administration of the Official Languages Policy;**
- **Implementation of the Official Languages Policy** within government institutions is incumbent upon the deputy ministers of the departments, the chief executive officers of the regional health authorities, and the presidents and chief executive officers of Crown corporations;
- Responsibility for **monitoring** and **providing advice on interpretation and administration of the policy and its guidelines** rests with the Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources; and
- **Responsibility for promoting the Official Languages Policy to staff and the public** rests with the Office of Human Resources.

Based on the above, the Commissioner makes a distinction between his role in the area of promotion and the government's role. In his opinion, the primary role of the Commissioner of Official Languages is to promote among members of the public the advancement of both official languages in the province, whereas the government's role as employer is to promote the Act and the Official Languages Policy among public servants in connection with its implementation and as a civic representative, to promote the Act and its values among the public.

The Commissioner is not part of the civil service and is independent from government. By the same token, while promoting the *Official Languages Act* among civil servants is not strictly part of his mandate, that does not stop him in his role of official languages ombudsman from making representations to government to encourage it to adopt measures promoting the advancement of both official languages in the province or from making representations to senior officials since it is they who are responsible for implementing those aspects of the policy relating to language of service and language of work in the civil service.

2004-2005 Promotional Campaigns

The chief promotional campaigns undertaken by the Office of the Commissioner during the past year are listed below.

"Français-English" and "English-français" Pins

Objective: To encourage the private sector to actively offer services in both official languages and to advertise that intention to its customers.

Program: In response to several requests for information from organizations and businesses wishing to provide their services in both official languages and to advertise that intention, the Office of the Commissioner of Official Languages ordered 1,000 "Français-English" and 1,000 "English-français" pins to enable the companies in question to promote their ability to provide their services in both official languages and to choose which version of the pin they wanted depending on the predominant official language of their community or on their preference.

Outcome: The Office of the Commissioner distributed some 300 pins even though it had not advertised them and had decided to offer the pins only on receiving calls from organizations wanting to find out if such pins were available.

We are pleased with this positive response on the part of public- and private-sector institutions, for we are convinced that such an initiative will help foster an atmosphere of linguistic inclusion in the provision of services and will help convince the business community of the positive spinoffs of such a mindset.

Publication of a Booklet on Official Languages

Objective: To provide the public with easy-to-understand and readily accessible information on language rights and on the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick.

Program: The Office of the Commissioner of Official Languages, in co-operation with PLEIS-NB (Public Legal Education and Information Service of New Brunswick), published a bilingual booklet on language rights in the province, entitled *Official Languages: Your Rights in New Brunswick / Les langues officielles : vos droits au Nouveau-Brunswick*. The Office obtained 20,000 copies.

The booklet was made available to Service New Brunswick, municipalities, regional health authorities, high schools in the province, public libraries, Members of the Legislative Assembly, and a variety of social organizations.

Outcome: A number of organizations ordered copies of the booklet for distribution to their members and/or customers. PLEIS-NB had distributed 10,185 copies of the booklet as of March 31, 2005. It is our hope that, over the years, people will become increasingly aware of the booklet's existence and that, thanks to the information it contains, those concerned will develop a better understanding and appreciation of their rights under the *Official Languages Act*.

Municipal Tour

Objective: To maintain the Commissioner's efforts to inform municipalities subject to the *Official Languages Act* about their obligations and to enable municipal elected officials to inform him of their successes and their challenges in trying to comply with the Act.

Program: The Commissioner invited these municipalities to meet informally with him. He prepared a confidential questionnaire for the municipalities to help them take stock of their successes and identify problems noted at the municipal level.

Outcome: The Commissioner met with almost all of the affected municipalities, which had duly completed the questionnaire and prepared well for these gatherings. From these discussions the Commissioner was able to get a very clear picture of the successes achieved by the municipalities and the challenges they face in the active offer of services and the provision of these services in the public's official language of choice.

The Commissioner was very well received by the municipalities, and he noted their goodwill and firm resolve to comply with the Act.

Market Study: Co-operation with the *Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick* (AJEFNB)

Objective: To determine to what extent Francophones in the province are aware of their language rights and to what extent they are prepared to demand that those rights be respected;

To determine whether lawyers practising in predominantly English-speaking regions advise their clients of their right to elect to have proceedings take place in the official language of their choice; and

To determine whether the province's judiciary makes sure that the parties in question are at ease with having proceedings conducted in French.

Program: The Commissioner took part in one component of an extensive study undertaken by the AJEFNB on language rights that related to the above objectives. The study in question was conducted by way of some 100 telephone surveys of Francophones in the Tracadie, Edmundston, Campbellton, and Moncton regions, and 13 telephone surveys of Anglophone lawyers in the Saint John, Miramichi, Sussex, Harvey, Fredericton, Woodstock, Chipman, and Moncton regions.

Outcome: The findings of this study will help to identify any deficiencies in Francophones' knowledge of their rights in the area of official languages and to determine, if necessary, which information and awareness-raising programs would be best suited to rectifying those deficiencies. The findings of the study had yet to be analysed as of the writing of this report.

Partnership with Dialogue NB: Lieutenant-Governor's Dialogue Award

Objective: To work actively with Dialogue NB in bestowing its Lieutenant-Governor's Dialogue Award in recognition of individuals and organizations working to promote mutual understanding and respect between the two official language communities in New Brunswick and thereby contributing to the advancement of both official languages in the province. To work with Dialogue NB on the advancement of both official languages in the province.

Program: This year, like other organizations promoting the advancement of both official languages in the province, the Office of the Commissioner of Official Languages partnered with Dialogue NB to present the Lieutenant-Governor's Dialogue Award. This was a targeted contribution as a gesture of support for a very worthwhile undertaking in the promotion of both official languages in New Brunswick.

Outcome: Thanks to this partnership with the Office of the Commissioner of Official Languages, Dialogue NB was able to present its Lieutenant-Governor's Dialogue Award. This year, the award was given to Alex Fancy, Bernard Imbeault and the Northrop Frye International Literary Festival, which promotes Canada's bilingual literary heritage by bringing together French and English authors from the regions, across the country, and around the world. Through provincial tours with the Tintamarre theatre troupe, Alex Fancy validates bilingualism and promotes inclusiveness and French expression by way of gesture and drama. Bernard Imbeault is a business leader who, through his actions, demonstrates understanding, innate respect, and appreciation of the people of New Brunswick's Anglophone and Francophone communities.

Partnership with Dialogue NB to Establish a Speakers' Bureau

Objective: To foster positive dialogue and pride with regard to bilingualism in New Brunswick.

Program: The Office of the Commissioner of Official Languages accepted Dialogue NB's invitation to participate financially through the purchase of promotional services and to play an active role in establishing a speakers' bureau that would put together a series of positive, dynamic presentations on official languages. The aim of these presentations will be to promote positive dialogue on bilingualism and to build pride in New Brunswick with regard to our efforts at linguistic inclusion.

All of the invitations and many communications associated with this project will clearly indicate that this initiative is the fruit of co-operation between the two offices. The content of the presentations to be produced will be the joint property of Dialogue NB and the Office of the Commissioner of Official Languages.

Outcome: The project is currently under way.

Distribution of the *Official Languages Act* in Poster Form

Objective: To raise the awareness of school-aged youth of the existence of the *Official Languages Act* and to encourage them to find out about their language rights.

Program: The two sectors of the Department of Education actively took part in the distribution of some 650 posters in the province's French and English schools and in the local school district offices.

Advertising Campaign in Newspapers

Objective: To make the public aware of the existence of the Office of the Commissioner of Official Languages and to inform them about their language rights.

Program: The Office of the Commissioner of Official Languages produced three advertisements in French and three in English under the slogan: *Le Choix : C'est à moi / Choice: It's mine.* These messages will be carried in the province's newspapers in the 2006-2007 fiscal year.

Radio Advertising Campaign

Objective: To make Francophones in the province aware of the existence of the Office of the Commissioner of Official Languages and inform them of their language rights as well as support French community radio stations as highly effective tools for promoting the development of the French language and culture in minority settings.

Program: The Office of the Commissioner of Official Languages developed a series of community radio spots for broadcast in summer and fall 2005. Each spot addresses in clear and simple language a specific aspect of the *Official Languages Act*.

Outcome: The project is currently under way.

Promotional Program Targeting Youth in the Province

Objective: To reach out to Francophone and Anglophone youth in the province in innovative and entertaining ways to inform them about language rights in New Brunswick, instil in them a positive attitude and pride towards their own language and an interest in the other official language.

Program: The Office of the Commissioner of Official Languages came up with an innovative project designed to reach out to youth aged 9 to 14. Following consultations with specialists in the matter, it was decided to present the information using a program that encourages young people to explore a very interesting interactive Web site that presents information on official languages in a fun-filled way.

The program, called "2tantmieux/2tongues", conveys the following messages:

- Whether you speak French or English, you should be proud of living in a province where you can speak these two languages.
- New Brunswick is a good place to live, and our two linguistic communities make us unique.
- Learning the other official language is cool.
- Information about the OLA and language rights.

The program will commence in summer 2005.

Visibility Project in Collaboration with *Le français pour l'avenir/French for the Future*

Objective: To promote the visibility of the Office of the Commissioner of Official Languages and the *Le français pour l'avenir/French for the Future* movement.

Program: This program, designed to promote French in the province, included a drawing contest for students of registered schools, English schools offering instruction in French as a second language and the three French schools in minority settings.

Le français pour l'avenir/French for the Future offers programs in several cities across Canada for French immersion students and Francophone students in minority settings. Its goal is to encourage the students to continue learning French and to promote dialogue among them.

Outcome: Twenty-five students took part in the contest. Andrea Emrich, of Rothesay High School, took first prize (a laptop computer); André Thériault of École Samuel-de-Champlain, second prize (an MP3 player); and Samantha Head of Rothesay High School (a portable CD player). Andrea's drawing will be used to design the poster for promoting the *Le français pour l'avenir/French for the Future* program, and it will also bear the logo of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick.

Meetings with Regional Health Authorities

Objective: To hold informal meetings with the heads of the regional health authorities in order to discuss their successes as well as their challenges in connection with steps taken to comply with the Act.

Program: The Commissioner offered to come and deliver a presentation to the regional health authorities on the OLA and the sections of the Act that apply specifically to them. These meetings were also intended to enable the Commissioner to learn more about the challenges facing the health authorities in their efforts to comply with the Act.

Outcome: The Commissioner was able to meet with all the regional health authorities, thereby giving him a sense of the tremendous amount of work involved in ensuring the active offer of service in both official languages and the effective provision of those services, especially in regions where such practices were not the norm.

Promotion of the *Official Languages Act* and the Advancement of Both Official Languages in the Province

Objective: To seize every opportunity to promote the Act, the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick, and the advancement of both official languages by taking part in activities whose goals are compatible with those of the Commissioner of Official Languages.

Program: The Commissioner accepts numerous invitations to address a variety of social groups across the province and even outside the province on the topic of bilingualism and the *Official Languages Act* of New Brunswick. He also takes part in conferences on official languages and is a member of a number of groups whose goals are compatible with those of his office.

CHAPTER FOUR

GOVERNANCE OF OFFICIAL LANGUAGES IN NEW BRUNSWICK

Introduction

It is not enough to simply adopt an official languages act for citizens to automatically and fully enjoy the rights it provides. Such an act must also be accompanied by specific implementing measures so that the legislators' intention is reflected at all levels of government activity.

The *Official Languages Act* confirms the commitment of the Government of New Brunswick to institutionalize the conditions guaranteeing the province's citizens automatic access to all government services in the official language of their choice, and in such a way they can be confident that these services will actually be of equal quality in both official languages. The Act contains a roadmap for the advancement of equality of status and equal rights and privileges for both linguistic communities in the province, and it reaffirms that the Legislative Assembly of New Brunswick has not only the authority but also the duty to promote that advancement.

We have borrowed the expression *governance of official languages* from the 2003-2004 annual report of the federal Commissioner of Official Languages because we feel it encompasses all of the political and administrative decisions of government and the decision-making mechanisms for implementation of the *Official Languages Act*. That includes the adoption of a master plan intended to effect throughout government a genuine change in work attitudes and habits that will help to ensure respect for citizens' language rights in the provision of government services. However, it also calls for societal involvement in establishing conditions promoting the equal and natural use of French and English in all areas of endeavour. Advancement of language equality goes beyond the mere matter of government services. It also includes all of the conditions that contribute to a sense of belonging and participation in the province's social, cultural, economic, and political life.

Although government action in official language matters is very important, we concur with the remarks of the federal Commissioner of Official Languages on the importance for all stakeholders to take action in this area:

> *What does "governance" really mean? Governance is the political, administrative and legal framework used to implement the Official Languages Act. Beyond that, governance is also the collective, concerted and interactive action required of all political and social players to implement common objectives that citizens can support and carry out in their daily lives.* (Annual Report 2003-2004, Commissioner of Official Languages, p. 7)

In this chapter, the Commissioner presents his fundamental stance on implementation of the *Official Languages Act* and analyzes certain government decisions in that regard with a view to making recommendations to the Legislative Assembly where he deems it appropriate.

With that in mind, this section of the report will be structured as follows:

A. Commissioner's fundamental stance;

B. Actions taken by government;

C. Analysis of the measures adopted by the government in the light of the Commissioner's fundamental stance; and

D. Recommendations.

A. Commissioner's Fundamental Stance

The fact that the Legislative Assembly unanimously adopted a new *Official Languages Act* legislating the active offer of services and the effective provision of services of equal quality in the public's language of choice and establishing the position of Commissioner of Official Languages demonstrates a significant strengthening of the government's commitment in the area of language rights in New Brunswick. That decision confirms the intention of our elected officials to establish in our province a truly bilingual system when it comes to the public service.

Once adopted, the *Official Languages Act* should in our opinion be accompanied by a strategy intended to translate the principles of linguistic equality it contains into tangible and binding measures within the civil service. For that to happen, the government has to adopt an overall plan for the systematic implementation of the OLA, one that takes into account the linguistic and cultural characteristics of each region of the province. Such a plan must include a clearly structured central coordinating mechanism for all components of this implementation, especially as regards the specific objectives to be achieved, the timetables associated with those objectives, the specific responsibilities of each government institution where implementation of those objectives is concerned, and an assessment of the degree to which the objectives in question are being attained.

In his 2003-2004 annual report to the Legislative Assembly, the Commissioner underlined the need for the government to adopt a master plan to implement the OLA, and he elaborated somewhat on this fundamental position in Chapter Five on promotion of the advancement of both official languages. Moreover, the various actions that he undertook during the year with senior officials and ministers in the area of official languages and in particular the Official Languages Policy gave him the opportunity to ponder the matter further. He was therefore able to flesh out his fundamental stance on what should be included in such a master plan. That stance is summarized below.

Necessity of a Master Plan

Note: The bracketed numbers correspond to those accompanying the elements of the Commissioner's fundamental stance in Part C.

The government should adopt a master plan containing a series of administrative measures for the delivery of government programs in accordance with the *Official Languages Act*. That master plan would include the following measures: **(1)**

- The government should update its Official Languages Policy with regard to language of service and language of work. **(2)**
- The government should commit to promoting the advancement of equality by establishing specific, measurable mechanisms for implementing the Act. **(3)**
- The government should commit to implementing the active offer of services of equal quality in the public's official language of choice. **(4)**
- Each government institution subject to the OLA should be responsible for developing its own strategy for implementing those sections of the master plan that apply to its area of activity. **(5)**
- Each institution subject to the OLA should be required to include in its annual report to the Legislative Assembly a substantial section devoted to the degree of attainment of its objectives with regard to the provision of its services in accordance with the Act. **(6)**
- All third parties contracted to provide services on behalf of the Province should be required to sign a service agreement obliging them to offer those services in accordance with the requirements of the Act. **(7)**

- An existing department or agency should be responsible for coordinating the master plan. **(8)**
- The Department or agency in charge of implementing the master plan should in particular be responsible for:
  - Instituting a systematic training program for government employees at all levels of the civil service to:
    - inform them about the requirements under the OLA with respect to government services and about the government's expectations in that regard;
    - make them more aware of the importance of their own attitudes regarding the role they play in achieving the objectives of the OLA;
    - convince them of the commitment of the government and senior management to attaining the objectives of the OLA;
    - assert the need to develop an automatic reflex with regard to the active offer of services and the effective provision of those services in the public's language of choice. **(9)**
  - Establishing a comprehensive assessment program including the following elements:
    - assessment of the success of programs in implementing the master plan. Such an initiative would include the gathering of data enabling the Commissioner to monitor annually the results of government efforts to promote the advancement of equality;
    - assessment of the quality of the services offered to the public across the province;
    - periodic appraisal of staff responsible for providing services to the public and of the managers responsible for those employees. **(10)**
  - Establishing a mechanism for monitoring compliance with the OLA in terms of the provision of government services in the public's language of choice across the province by means of spot checks, both provincially and locally. **(11)**
  - Establishing a properly structured language training program for government employees at the provincial and local levels based on needs identified in connection with the active offer of services of equal quality in the province's two official languages. Such a program would enable the government employees already in place to improve their proficiency in written and spoken French and English according to the public service's institutional needs in order to comply with the OLA. **(12)**
  - Establishing a program providing access to writing tools for employees who are required to write in French or English on a regular basis. **(13)**

Government Transparency in Implementing the *Official Languages Act*

The government should demonstrate openness in all matters relating to implementation of the *Official Languages Act* so that interested citizens can readily find out about the government's Official Languages Policy, its implementation, and all other issues relating to that policy. **(14)**

Increased Role for Official Languages Coordinators

According to government policy, deputy ministers, chief executive officers, and presidents of concerned institutions must make sure there is an official languages coordinator within their respective organizations.

Official languages coordinators hold a key position as regards the provision of services of equal quality in the public's language of choice across the province since they are intimately involved in developing linguistic profiles for the institutions covered by the Act. According to government policy, official languages coordinators in the departments have the following responsibilities:

- Provide consulting assistance to managers to help them meet the objectives of the Official Languages Policy.
- Assist departmental managers in determining the appropriate mix of employees required to offer services in both official languages;
- Assist departmental managers in determining the level of bilingualism required for various jobs and assist in the evaluation of linguistic competence.
- Make presentations to groups of employees on the Official Languages Policy and related topics.
- Monitor services within their department to ensure that services of equal quality are available in both official languages.
- Provide assistance in coordinating responses to complaints that have been lodged against the department with the Office of the Commissioner of Official Languages.
- Follow up on complaints to ensure that appropriate measures are in place to ensure quality services are provided in both official languages.
- Ensure linguistic profiles are updated.

Given the importance of the role played by official languages coordinators, these individuals should report directly to the senior management of the institutions concerned, and they should take part in decision making concerning official languages in the departments, regional health authorities, and Crown corporations. In that way, they could make a greater contribution to developing proactive strategies to ensure compliance with the Act. **(15)**

B. Actions Taken by Government

Updating of the Government's Official Languages Policy

In early December 2004, the Commissioner received a memorandum from the Deputy Minister of the Office of Human Resources, informing him that the revised Official Languages Policy had been in effect since November 30, 2004 and that the Board of Management had adopted guidelines for the implementation of that policy on the same date.

Here are a few important elements from the administrative directive AD-2919, entitled *Language of Service Policy and Guidelines:*

Commitment of Government

The Official Languages Policy clearly expresses the government's commitment to meeting its obligations under the *Official Languages Act*. The government is committed to ensuring the active offer of services in both official languages and the effective provision of those services in the public's language of choice, irrespective of where those services are provided in the province:

- *The Government of New Brunswick recognizes its obligations under the Official Languages Act to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice.*

- *Under its Language of Service Policy, the Government of New Brunswick ensures that members of the public or organizations who wish to communicate with any department, agency, crown corporation or institution of the Provincial Government can do so in the official language of their choice and they can expect to be offered and receive the available service in the official language of their choice, wherever the government service is provided.*

Institutions Covered by the Policy

The policy clearly spells out the government's intention to include the regional health authorities in its definition of "institution," and it clearly stipulates that third-party enterprises acting on behalf of the government are subject to the Act.

- *This policy applies to departments, agencies, regional health authorities, crown corporations, institutions and third party enterprises who offer services to the public on behalf of government.*

Responsibility

The *Official Languages Act* states that the Premier is responsible for the administration of the Act. As the Minister responsible for the Public Service, the Minister for the Office of Human Resources has overall responsibility for the administration of the Language of Service Policy, while responsibility for administering the Language of Service Policy within individual departments, regional health authorities, and Crown corporations rests with the respective deputy ministers, chief executive officers, and presidents.

Definitions

The former Official Languages Policy contained only one definition of the terms "public" and "services to the public". The new policy retains the definition of "public" but adds definitions of two new expressions, namely, "service of equal quality," which is consistent with the second recommendation of Madeleine Delaney-LeBlanc's report on the effectiveness of New Brunswick's language policy, and "active offer":

Service of equal quality *is service which is actively offered in both official languages and which is available in the language chosen by the member of the public without undue delay.*

The ***active offer*** *of services means informing the public, at the first point of contact, that services are available in both official languages.*

- *The use of bilingual signs and two-language greetings on the telephone and in person are important elements of the active offer. All services intended for public consumption, including documents, Internet postings and other materials, must be available simultaneously in both official languages.*

The ***public*** *should be understood to include any person or group of persons, any association, profit or non-profit organization, municipal body or organization, provincial or federal institution, any non-governmental organization as well as the agent representative of the above.*

In order to assess this administrative directive concerning the policy and its guidelines, we shall highlight its chief elements in the light of the Commissioner's fundamental stance on implementation of the *Official Languages Act*.

C. Analysis of Provisions Adopted by the Government

We shall look at each of the elements identified by the Commissioner with a view to examining government decisions on the subject and analyzing them briefly on the basis of the Commissioner's fundamental stance.

1. Need for a Government Master Plan

COMMISSIONER'S STANCE

The government should adopt a master plan containing a series of administrative measures for the delivery of government programs in accordance with the *Official Languages Act*. (1)

GOVERNMENT'S STANCE

The Board of Management amended the government's Official Languages Policy, and the amended policy took effect on November 30, 2004. That policy, together with Language of Service Guidelines established by the Board of Management (AD-2919), represents the government's overall strategy for implementing the section of the Official Languages Policy dealing with language of service. It clearly reaffirms the government's responsibilities in that regard and those of each governmental decision-making level.

The guidelines stemming from the Official Languages Policy clearly spell out what the government expects of its employees in meeting the requirements of the *Official Languages Act* in the area of government services.

REMARKS

The Official Languages Policy, together with its guidelines on language of service, may be considered a component of a government master plan for implementation of the OLA. However, the government should duly adopt a master plan that sets out its entire strategy for implementing the Act, and, where possible, it should go beyond government services alone and focus more on advancement of equality in its broader sense, as section 5 of the Act allows it to do.

2. Language of Work

COMMISSIONER'S STANCE

The government should update its Official Languages Policy with regard to language of service and language of work. (2)

GOVERNMENT'S STANCE

The government has in fact updated its Official Languages Policy. Among other things the policy cites the government's firm commitment to making sure that the departments, agencies, regional health authorities, Crown corporations, and third-party enterprises concerned actively offer quality services in the public's official language of choice across the province. The policy also reaffirms the government's commitment to language of work, although the guidelines attached to the policy (AD-2919) deal only with language of service.

REMARKS

In keeping with the spirit of the OLA as regards advancement of the equality of status and equal use of French and English, the government should establish clear guidelines allowing government employees to work in their first official language and to pursue their careers in that language, in accordance with the Official Languages Policy.

3. Firm Commitment by Government

COMMISSIONER'S STANCE

The government should commit to promoting the advancement of equality by establishing specific, measurable mechanisms for implementing the Act. (3)

GOVERNMENT'S STANCE

The Board of Management document on the Official Languages Policy and the guidelines pertaining to language of service contains specific mechanisms for implementing the Act and specifically cites the government's commitment to complying with the Act where its services to the public are concerned. At first glance, the mechanisms for implementing the Act are sufficiently specific to be measurable.

REMARKS

There is no question that this Board of Management document marks one more step towards true equality with regard to government services because it provides for the measures needed to ensure that members of the public have access to services of equal quality in their language of choice across the province. Nonetheless, the government will have to be diligent in order to ensure that these measures are in fact respected throughout the province.

4. Active Offer of Services

COMMISSIONER'S STANCE

The government should commit to implementing the active offer of services of equal quality in the public's official language of choice. (4)

GOVERNMENT'S STANCE

The Official Languages Policy and related guidelines clearly reflect the government's commitment to the active offer of services of equal quality in the public's language of choice. It defines the terms "service of equal quality" and "active offer". Moreover, the guidelines cover in detail the active offer of services in its many forms, i.e., by telephone, in person, signage, correspondence, and electronic services. This information is readily accessible to employees on the government intranet.

For the purposes of their respective governances, the agencies, corporations, and departments covered by the Act are responsible for implementing the Official Languages Policy and language of service guidelines. The deputy ministers, presidents, and chief executive officers are tasked with monitoring the provision of services to make sure that services are actively offered in both official languages and that they are of equal quality.

REMARKS

The necessary measures are in place to ensure that services of equal quality are actively offered across the province. How successful those measures are will depend on efforts to monitor compliance with this policy and the guidelines that have been established. We realize that the various regions in the province are not all at the same level when it comes to resources, attitudes, and habits promoting the active offer of services of equal quality in both official languages. That fact underscores the necessity of a properly structured training program for all employees in that respect and a program to monitor compliance with the OLA across the province.

5. Responsibilities of the Departments and Institutions Concerned

COMMISSIONER'S STANCE

Each government institution subject to the OLA should be responsible for developing its own strategy for implementing those sections of the master plan that apply to its area of activity. (5)

GOVERNMENT'S STANCE

Each department, agency, or Crown corporation is responsible for its own strategy for implementing the Language of Service Policy. In fact, the policy itself states that implementation is incumbent upon the deputy heads of the following parts of the government machinery:

Part I, Civil Service: Deputy Ministers and Deputy Heads;

Part III, Regional Health Authorities: Chief Executive Officers;

Part IV, Crown Corporations: Presidents or Chief Executive Officers.

To guarantee its services in the public's official language of choice, the government operates on the basis of integrated work teams with bilingual capability. To that end, it has a procedure for preparing and maintaining linguistic profiles specific to each of the institutions concerned. The official languages coordinators of these institutions are responsible for developing and maintaining the linguistic profiles for their respective institutions, whereas the deputy ministers, presidents, and chief executive officers are responsible for approving those profiles.

The guidelines spell out the general criteria for developing linguistic profiles. Profiles must first be submitted to the Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources for review and feedback before they can be approved by senior management.

REMARKS

The Official Languages Policy and its guidelines do indeed stipulate that each of the institutions concerned must develop its own strategy for implementing the master plan. That serves to promote uniformity in accordance with the principles contained in the Official Languages Policy and guidelines in that regard while at the same time preserving the institutions' distinctiveness and culture.

Linguistic profiles will necessarily have to be subject to greater review than in the past given the modernization and strengthening of the *Official Languages Act* through the addition of binding measures regarding the active offer of services of equal quality across the province and the establishment of the position of Commissioner of Official Languages, who can receive and handle complaints of alleged violations of the Act.

Since the senior management of each government institution must report annually on operations, we assume that this will have to include information about the institution's degree of success in achieving its implementation strategy, based on measurable performance criteria. We hope to be able to see those annual reports so we can do an assessment and make any comments that might be appropriate in our future annual reports.

6. Annual Reporting by the Departments and Institutions Concerned

COMMISSIONER'S STANCE

Each institution subject to the OLA should be required to include in its annual report to the Legislative Assembly a substantial section devoted to the degree of attainment of its objectives with regard to the provision of its services in accordance with the Act. (6)

GOVERNMENT'S STANCE

The Board of Management has directed that departments, Crown corporations, and regional health authorities must henceforth include a section on official languages in their annual reports, in keeping with the direction of integrating the provision of government services in both official languages within the overall management of departmental service delivery.

The government has also adopted guidelines concerning the publication of information on official languages in annual reports of the departments and the Office of Human Resources. The guidelines provide for a statement from each department acknowledging its obligations under the Official Languages Policy and its commitment to actively offering quality services in the public's official language of choice. The report of the Office of Human Resources must contain this same commitment on the part of the government with regard to the *Official Languages Act* and the Official Languages Policy.

The departments must report on all activities aimed at enhancing the provision of their services in both official languages through staff training, information sessions, publications, and other appropriate means.

REMARKS

This decision by the government is consistent with the Commissioner's stance on the matter. He will read these annual reports to make sure they actually spell out the efforts made by institutions to comply with the *Official Languages Act*, and, if he deems it appropriate, he will make recommendations in that regard.

7. Obligations of Third Parties

COMMISSIONER'S STANCE

All third parties contracted to provide services on behalf of the Province should be required to sign a service agreement obliging them to offer those services in accordance with the requirements of the Act. (7)

GOVERNMENT'S STANCE

The Language of Service Policy and Guidelines stipulate in the section on contractual services that when the government contracts services from an outside service provider, the contract must include a clause specifying the responsibilities and obligations of the parties under the Official Languages Policy concerning services in both official languages.

REMARKS

This decision by the government is consistent with the Commissioner's stance on the matter.

8. Central Coordination of Master Plan

COMMISSIONER'S STANCE

An existing department or agency should be responsible for coordinating the master plan. (8)

GOVERNMENT'S STANCE

Under the Language of Service Policy and Guidelines:

- The Minister for the Office of Human Resources is responsible for **administration** of the policy.
- The Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources is responsible for **monitoring application of the policy and its guidelines.**

- The Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources must also **provide advice on interpretation and administration of the policy and its guidelines.**

The Web site of the Office of Human Resources describes the role of the Official Languages Section as follows:

The Official Languages section provides strategic orientation and co-ordination supporting the provision of services in both official languages by the New Brunswick public service. Working in coordination with all government departments and agencies, the section develops and promotes tools and practices aimed at ensuring that members of the public are able to access government services in the language of their choice.

As indicated, the day-to-day responsibility for administering the Language of Service Policy rests with the respective deputy ministers, presidents, and chief executive officers of the departments, regional health authorities, and Crown corporations.

REMARKS

Since the Official Languages Policy gives him overall responsibility for administering the Language of Service Policy, we can conclude that responsibility for coordinating the implementation of the government's master plan lies with the Minister for the Office of Human Resources. Moreover, this coordination function is facilitated by the Committee of Deputy Ministers on Official Languages, which is responsible for monitoring the implementation of the *Official Languages Act*, supporting the departments and agencies in their efforts to comply with the Act, providing services and advice to government, supporting the Office of Human Resources in updating the Language of Service and Language of Work Policy, and submitting periodic reports to the Premier as the person responsible for the administration of the Act.

It is important for the government to adopt a single, central means of coordinating the implementation of the *Official Languages Act* so that it can ensure compliance with established standards and ascertain the level of attainment of objectives, with a view to making any necessary changes.

9. Responsibilities of the Coordinating Agency

COMMISSIONER'S STANCE

The Department or agency in charge of implementing the master plan should in particular be responsible for:

- **Instituting a systematic training program for government employees at all levels of the civil service to:**
  - **inform them about the requirements under the OLA with respect to government services and about the government's expectations in that regard;**
  - **make them more aware of the importance of their own attitudes regarding the role they play in achieving the objectives of the OLA;**
  - **convince them of the commitment of the government and senior management to attaining the objectives of the OLA;**
  - **make them aware of the need to develop an automatic reflex with regard to the active offer of services and the effective provision of those services in the public's language of choice. (9)**

GOVERNMENT'S STANCE

According to the Board of Management guidelines, the Office of Human Resources is responsible for promoting the Official Languages Policy among government employees and the public at large. It must support the official languages coordinators in preparing their presentations to senior officials, managers, and government employees.

One of the duties of official languages coordinators is to give presentations to groups of employees on the Official Languages Policy and related issues.

In her memorandum of November 30, 2004, to the deputy ministers, the Deputy Minister of the Office of Human Resources informed them:

- of her intention to hold, for them and their managers, as well as their human resources directors and official languages coordinators, if possible, an information session on the substance of the Language of Service Policy and Guidelines;
- that her office would be organizing a train the trainer session for the official languages coordinators in order to provide them with the tools required to provide refresher sessions for their respective staff.

The procedures manual in connection with the Official Languages Policy contains specific guidelines for civil servants with regard to the active offer of service by telephone, in person, through signage, through correspondence, and through electronic services.

Employees can access the Official Languages Policy and Language of Service Guidelines through the government intranet.

REMARKS

We cannot but be pleased at the fact that the government has chosen to offer information sessions to government employees regarding the OLA. The guidelines on implementation of the Official Languages Policy, the messages of the Deputy Minister of the Office of Human Resources, and the information on the government intranet site are all part of an employee information and awareness-raising program. However, the government should not content itself with a few training sessions for civil servants to inform them and raise their awareness about the Language of Service Policy and Guidelines. Implementation of the OLA requires in-depth attitudinal changes on the part of those responsible for providing services of equal quality in the public's language of choice across the province. Those changes could be facilitated by a permanent, comprehensive, and flexible information and awareness-raising strategy aimed at all employees in the civil service, including those who are just starting their careers.

10. Assessment Program

COMMISSIONER'S STANCE

Establishing a comprehensive assessment program including the following elements:

- **assessment of the degree of success of programs in implementing the master plan. Such an initiative would include the gathering of data enabling the Commissioner to monitor annually the results of government efforts to promote the advancement of equality;**
- **assessment of the quality of the services offered to the public across the province;**
- **periodic appraisal of staff responsible for providing services to the public and of the managers responsible for those employees. (10)**

GOVERNMENT'S STANCE

The guidelines attached to the Official Languages Policy stipulate that the Office of Human Resources is responsible for monitoring the implementation of the Official Languages Policy within government and that the Office's Official Languages and Workplace Equity Branch is responsible for monitoring the application of the policy and guidelines. The departments, agencies, and Crown corporations are responsible for monitoring their own services and making any necessary improvements.

The Board of Management has decided that the Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources is to be responsible for developing and implementing methods for the periodic assessment of the quality of services in both official languages. This Branch of the Office of Human Resources is also responsible for the continuous monitoring of the government's linguistic profile, which includes an assessment of Part I of the Public Service with a view to determining the government's capacity to meet the requirements of its linguistic profile.

Each deputy minister, chief executive officer, and president of the institutions concerned must also monitor service delivery in their respective departments to ensure that services of equal quality are actually being offered in both official languages and, as indicated earlier, must report annually on the activities of their organization in the area of official languages.

The annual reports to the Legislative Assembly by the institutions concerned are a form of assessment since those reports can be reviewed by the members of the Legislative Assembly. The reports must contain a summary of the degree of success in attaining the objectives established in the various linguistic profiles.

REMARKS

Given the administrative measures that have been put in place, it seems to us that the government is capable of assessing how well the master plan, i.e., the Language of Service Policy and Guidelines, is being implemented. That responsibility rests with the Office of Human Resources for government as a whole and with the individual institutions concerned as regards their own services. It includes methods for the periodic assessment of the quality of services, to be developed by the Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources, and the obligation for institutions to monitor their own services and make any improvements required.

From the documents consulted it is not possible to determine whether there is actually a systematic process in place for evaluating deputy heads as regards their responsibilities for the provision of government services in the public's language of choice. However, regardless of what that process might be, it is important for the government to ensure that senior managers in the Civil Service are clear about the objectives to be achieved and their responsibilities in that regard.

The aim of the Language of Service Policy is to ensure the active offer and the provision of government services of equal quality in the public's language of choice across the province. Not only must there be the opportunity, as is currently the case, to file complaints in the event of non-compliance with the Act, but the government must also put mechanisms in place to prevent such situations from occurring.

While the Commissioner can look to the number of complaints in connection with service delivery to get a sense of the government's efforts to meet the requirements of the OLA, he would also appreciate having access to data allowing him to make further comments in that regard. The Commissioner will peruse these various annual reports to form an opinion about the degree of success of the implementation of the Act where government services are concerned.

11. Compliance with the Act

COMMISSIONER'S STANCE

Establishing a mechanism for monitoring compliance with the OLA in terms of the provision of government services in the public's language of choice across the province by means of spot checks, both provincially and locally. (11)

GOVERNMENT'S STANCE

The Language of Service Policy and Guidelines stipulate that the deputy ministers, chief executive officers, and presidents are responsible for implementing the policy and that the Official Languages and Workplace Equity Branch of the Office of Human Resources is responsible for monitoring its application.

REMARKS

It can be inferred from the government's stance that there are actual measures in place to monitor compliance with the Act where government services are concerned. However, apart from the periodic assessment of service quality, to be developed by the Office of Human Resources, there does not seem to be any mechanism for periodically verifying, at all levels, compliance with the Language of Service Policy and Guidelines.

12. Language Training

COMMISSIONER'S STANCE

Establishing a properly structured language training program for government employees at the provincial and local levels based on needs identified in connection with the active offer of services of equal quality in the province's two official languages. Such a program would enable the government employees already in place to improve their proficiency in written and spoken French and English according to the public service's institutional needs in order to comply with the OLA. (12)

GOVERNMENT'S STANCE

The guidelines do not address the issue of language training for civil servants. However, the Official Languages Policy states the following under "Required Language Skills": *Required language skills means that employees are able to function in English or in French, or in both languages to the level required to carry out their duties. The availability of and access to second language training and language upgrading courses for employees will be given priority.*

After the 2004-2005 budget was established, it was decided in spring 2004 that funding for language training would be decentralized within the departments but that responsibility for coordinating the program would rest with the Department of Training and Employment Development.

REMARKS

Enrolment in language training courses has fallen sharply since the government decided to decentralize funding for this program for civil servants wishing to maintain their level of proficiency in their second language.

We have difficulty understanding why the government decided to decentralize the financing for language training courses for civil servants. It seems to us that this decision is to blame for the declining demand for such training. Since the Official Languages Policy clearly states that second language training and upgrading are a priority, we believe that the measures in place should reflect that.

13. Writing Tools for Public Servants

COMMISSIONER'S STANCE

Establishing a program providing access to writing tools for employees who are required to write in French or English on a regular basis. (13)

GOVERNMENT'S STANCE

There is nothing in the Language of Service Policy or Guidelines that specifically addresses this issue. However, the Web site of the Office of Human Resources contains links to writing tools in French *(Le Dictionnaire français-anglais/anglais-français, Le grand dictionnaire terminologique, Le dictionnaire multifonctions, Le dictionnaire des synonymes,* as well as glossaries and lexicons). Civil servants who must write in English have access to such tools as the *Multilingual Dictionary,* the *Acronym Finder,* the *Verb Conjugator,* and the *On-Line Translator.* The Web site also contains information about language upgrading courses offered and links to on-line learning sites.

The section of the Official Languages Policy dealing with language of work specifies that the aim of the policy is to assist and encourage employees to work in their first official language and to allow employees to pursue a career in the civil service in that language. It also confirms the commitment on the part of the government to create conditions conducive to the use by employees of the official language in which they choose to work.

REMARKS

Given the minority status of Francophone civil servants and the fact that a number of them have had to work in English for years, many find it difficult to write effectively in French.

The Commissioner has approached the provincial and federal governments about providing all civil servants with access to the *Termium* software, a high-quality translation tool developed by the Government of Canada's Translation Bureau. While his request has been favourably received by both camps, the Commissioner has not as of the writing of this annual report received a positive response.

It is important for the government to provide civil servants with the appropriate work tools and make sure, as stipulated in the Official Languages Policy, that it creates the conditions for employees to work in their official language of choice.

D. Recommendations

14. Government Transparency in Implementing the *Official Languages Act*

The government has indicated that it wanted to act diligently in implementing the new *Official Languages Act*. Its updated Official Languages Policy with regard to language of service is a step in the right direction. In fact, the document containing the "Language of Service Policy and Guidelines" is an indication of the government's commitment to complying with the Act across the province. However, these government decisions are not immediately apparent on visiting its Web site.

The government should not be shy about clearly publicizing decisions it has made to ensure the implementation of the *Official Languages Act*. Under the Act, it is required to take all appropriate measures for that purpose. Why should it not trumpet its accomplishments in that regard?

Recommendation No. 1

That the government take the necessary measures so that the public can readily find out about what it is doing with respect to implementation of the *Official Languages Act* and related policies.

15. Increased Role for Official Languages Coordinators

Official languages coordinators hold a key position in the provision of services of equal quality in the public's language of choice across the province since they are intimately involved in developing and updating the linguistic profiles of the institutions subject to the Act. They help to establish within those institutions a culture conducive to compliance with the letter and the spirit of the OLA. By virtue of the responsibilities conferred upon them by government policies, these individuals play an advisory role in the attainment of the objectives of the Official Languages Policy and are actively involved in promoting that policy among civil servants.

According to government policy, the deputy ministers, chief executive officers, and presidents of the institutions concerned must make sure that there is an official languages coordinator within their respective organizations, hence the importance attached to this position.

In view of the important role played by official languages coordinators in the implementation of the Official Languages Policy and the monitoring of compliance with the policy in the institutions concerned, these individuals should take an active part in decision making concerning the provision of services in the public's language of choice.

Recommendation No. 2

That the classification for official languages coordinators be written in such a way that they are given sufficient freedom to act and make decisions so they have a certain amount of authority within the departments, agencies, and crown corporations in the area of official languages and that they report directly to the deputy minister, chief executive officer, or president of the institutions subject to the Act.

Language of Work

The Board of Management has reaffirmed the section of the Official Languages Policy dealing with language of work but has yet to update its guidelines in that regard. The section in question contains the following elements:

- It seeks to promote a more balanced utilization of both official languages within the public service and to facilitate and encourage employees to work in their official language.
- It seeks to facilitate and encourage employees to work in their first official language, and will allow employees to pursue a career in the civil service in that language.
- It confirms the commitment on the part of the government to create the conditions conducive to the use by the employees of the official language in which they choose to work, subject to the government's duty to provide service to the public in the official language of their choice.
- It stipulates that it is incumbent upon central offices to utilize the appropriate official language(s) in the provision of service to and in contacts with local offices.
- It states that personnel services and other administrative services must be provided in the preferred language of the employee.
- It states that supervision will be in the preferred official language of the employee except in circumstances where it is not feasible or practical.

Language of work is of the utmost importance to Francophones who obtain employment in the provincial civil service. In most cases, these individuals will have completed their public, college, and university education in French inside or outside the province. They therefore expect to be able to pursue their careers in the civil service while working in their first official language, at least partly. Unfortunately, that is not always the case.

Anglophones who obtain employment in the civil service quite naturally expect to be able to work in their mother tongue, which is what happens in the vast majority of cases. Anglophone civil servants who have learned French in immersion or core French programs expect to be able to put what they have learned to good use, not only while serving the public directly in that language, but also while interacting with their coworkers in either official language.

In her December 1996 report to the government, entitled *Government of New Brunswick, Bonjour,* Madeleine Delaney-LeBlanc made some recommendations concerning the language of work in the civil service. Eight years later, many of her findings with respect to language of work are still topical. She noted, for example, that allowing for exceptions a significant percentage of Francophone civil servants working in the Fredericton area had to communicate in English with their coworkers and that about 20% of them had lost some of their skills in their first language, while the same percentage of bilingual Anglophones had lost some of their French skills. In her opinion, this was due to the fact that the work environment in the provincial capital was mostly English-speaking, and this situation seems to have remained unchanged.

Large numbers of bilingual civil servants with French or English as their first language have been recruited and hired on account of their ability to work in both of the province's official languages. We believe that the government, as an employer in an officially bilingual province, should protect its investment by providing a work environment in which these individuals can not only maintain and improve their skills in both official languages by working in both of them or by taking language upgrading courses, but also take advantage of the opportunity to work in their first language and thereby develop a sense of belonging to their province, regardless of where they work.

Most civil servants, either occasionally or on an ongoing basis, have to write in French or English as part of their duties. Employees who have to write in French but who work in predominantly English-speaking settings face considerable challenges: often, their vocabulary in French is not up to the task, and they do not always have access to the writing tools they need to preserve or enhance their skills in French. Furthermore, when they type their texts, the keyboards that are available do not always lend themselves to the use of French, and configurations vary from one keyboard to the next. While the situation is not the same when it comes to writing in English, Anglophone and bilingual civil servants would also benefit from having ready access to writing tools in English.

With respect to keyboards, we believe that the Government of New Brunswick should follow in the footsteps of the federal government and adopt a keyboard standard for the entire civil service, particularly where word processing is concerned. We recommend the CAN/CSA Z243.200-92 standard because it allows users to type in French without dead keys for the most commonly used accented letters as well as to type in English and 12 other Latin-based languages, something that is very important in this era of globalization of relations and trade.

Recommendation No. 3

That the government establish specific guidelines for implementation of the section of the Official Languages Policy dealing with language of work.

Recommendation No. 4

That a study be conducted in order to identify and implement the best ways of promoting, among Francophone civil servants, the use of French in the workplace in the Fredericton area, in regions where English is predominantly used, and in bilingual areas;

That this study include an examination of the best ways of promoting, among bilingual civil servants whose first official language is English, the use of French in their workplaces; and

That the government include among its preferred options the opportunity for employees to take part in exchange programs that would allow them to work for limited periods of time in settings in which the language of work is not their first official language.

Recommendation No. 5

That the Official Languages Policy include the necessary measures to make work tools readily available to civil servants allowing them to work in either of the province's official languages. Such measures would include in particular:

- **writing tools such as dictionaries, word processing software in French or English as the case may be, and operating systems with French or English interfaces at the employees' choosing; and**
- **adoption for the whole of government of a policy on the keyboard standard, making use of the Canadian multilingual keyboard (CAN/CSA Z243.200-92) mandatory. such a policy would stipulate that, as of an agreed-upon date, all new computer equipment would automatically include the standardized Canadian multilingual keyboard.**

Recommendation No. 6

That the government of New Brunswick take the necessary steps to ensure that the *Termium* software is available to all civil servants, or at the very least, to those whose duties require them to write in French or English.

Language Training for Government Employees

The Official Languages Policy and related guidelines reflect the thrust of the new *Official Languages Act* as regards the new requirements for government services, which means that the government must have functional teams in place across the province with the ability to provide their services in both official languages, even in areas where the active offer of these services in both official languages is not customary.

Since the Official Languages Policy clearly states that no employee will have his or her current employment level adversely affected because of a lack of language capability, it goes without saying that the government as employer will have to find ways to reconcile its obligation to provide its services everywhere in the province in both official languages with a potential shortage of bilingual employees in certain key regions of the province. Such a situation will therefore require palliative measures, including language training in the second language.

The government's language policy provides for only second language training and language upgrading courses for provincial employees. Given the minority status of Francophone civil servants who work in predominantly English-speaking areas and the linguistic and cultural influences they are subjected to in those areas, the language training and language upgrading program should also apply to French as a first language. Since all employees should have access to writing courses in French or English, the current language training and language upgrading program should also apply to English as a first language.

In our opinion, for such a language training and language upgrading program to be effective, responsibility for the program's administration and funding should be centralized. We believe that this responsibility should fall to the Office of Human Resources which already offers general training to civil servants and other types of training through electronic means.

Recommendation No. 7

That, in the "implementation" section of the Official Languages Policy, the "required language skills" part be amended to include language training and language upgrading in the first language.

Recommendation No. 8

That the government establish a centralized language training and language upgrading program for civil servants who are members of teams with bilingual capability at the provincial and local levels, with a view to meeting needs identified in connection with the active offer and the provision of services of equal quality in the public's official language of choice across the province.

That the overall responsibility for administering and funding of language training and language upgrading program for civil servants be transferred to the Office of Human Resources.

That the responsibility for administering the assessment of the employees' level of bilingualism for the purposes of language training and upgrading remain within the Department of Training and Employment Development.

Municipalities: Bastions of Local Democracy

Importance of Municipalities as Places of Identification and Belonging

The municipal level of government is the level of democracy that is closest to citizens and the one over which they have the most control through direct participation. It is also the level of government that is most closely watched by the public and the most subject to pressure from a clientele that at any time can get in touch with the decision makers, irrespective of whether they are at the political or administrative level of the decision-making machinery of the municipality in question.

The political, social, cultural, and economic functioning of our province and country depends largely on initiatives designed and implemented at the municipal level. Accordingly, they are a vital link contributing to the robustness of that functioning. Provincial and federal politicians recognize the political force that municipalities represent. One need only consider the measures advocated by the federal government with regard to direct funding for cities.

Citizens of cities and municipalities are attached to the place they consider home. They have a sense of belonging to the city or municipality in which they live. In short, these are places that mirror their values. For municipal leaders, this sense of belonging to the municipality and the acceptance of its values by its citizens are crucial for the well-being and growth of the city or municipality. However, a sense of belonging can be attained only if citizens perceive themselves to be equal and if the municipality treats them and all other citizens in the community equally. The *Official Languages Act* embodies these values of equality and respect and expresses them in the form of tangible initiatives, particularly at the municipal level.

Commissioner's Efforts to Help the Municipalities

The Commissioner strives to maintain collaborative and open relations with the municipalities in order to promote the official languages, clarify their responsibilities under the Act, and learn about the difficulties they are experiencing in their efforts to comply with the Act. He accepts invitations from the municipalities to meet with him, and he has taken advantage of such opportunities to talk with the administrators and political leaders of these institutions and to witness first hand their successes and concerns.

Last winter, the Commissioner organized a tour of municipalities to ensure that they understand the basic philosophy and scope of the *Official Languages Act* and the application of relevant sections of the Act. Another goal of those meetings was to learn about the municipalities' concerns regarding their responsibilities under the Act and to encourage them to consider what could be done, in co-operation with representatives of the minority community in their respective regions, to encourage businesses to serve their Francophone and Anglophone customers in the official language of their choice.

In preparation for the meetings with the municipalities, the Commissioner drafted a confidential questionnaire for them in an effort to identify their successes as well as the challenges they face in their efforts to meet the requirements of the OLA. He greatly appreciated the municipalities' participation in these discussions and feels that the responses and information he received have given him not only a sense of the problems they are facing in trying to meet the requirements of the Act, but also an opportunity to learn more about the proactive steps they have taken.

The highlights of those meetings can be summarized as follows:

- The Commissioner perceived a great deal of goodwill on the municipalities' part in their efforts to comply with the Act.
- Many municipalities are complying with the Act without too much difficulty.
- Allowing for exceptions, municipalities located in traditionally bilingual areas are complying with the Act fairly readily.
- Municipalities located in areas not traditionally known for their bilingualism are having more difficulty in complying with the Act. In our view, those difficulties are the result not of a lack of goodwill on the municipalities' part, but rather a lack of experience, a shortage of qualified staff, and insufficient human and financial resources to meet their needs in this area.
- Some municipalities wondered how municipal councillors could approve minutes translated into French when those councillors are all unilingual English. In response to that question, the Commissioner suggested that they had to trust the individual or company having done the translation, as has been the practice for more than 20 years in the federal government and in other governmental and nongovernmental organizations.
- Certain municipalities in bilingual areas with experience in the provision of services in both official languages volunteered to assist those experiencing difficulties in that regard.
- One municipality suggested that a specialized agency in the field of toponymy be established to advise municipalities in that regard.
- Some urban centres such as Moncton, Dieppe, and Saint John have developed a rigorous plan to meet the requirements of the *Official Languages Act*.
- One municipality mentioned that a water and sewerage course was being offered to Francophone employees only in English. Following the meeting, the Commissioner approached the persons in charge so that the appropriate steps could be taken to rectify the situation. The course in question was subsequently translated and will be offered starting this fall (2005) at the Bathurst Community College.

While the City of Saint John is one of those communities not traditionally known for its bilingualism, it rose to the challenge of meeting the requirements of the *Official Languages Act*. The city has adopted an ambitious strategy for the transition to bilingual services, involving for instance significant investment in bilingual signage inside and outside city buildings, bilingual road signage, a bilingual Web site, and documentation in both official languages, including announcements, minutes, and simultaneous translation of all public City Council meetings. Furthermore, the municipal by-law adoption and amendment process will include translation and interpretation services where necessary. All city departments

will have to develop protocols for responding to requests for information, petitions, and complaints made in person, in writing, or electronically. Human resource and professional development needs will be determined on the basis of the city's operational requirements.

The Commissioner hopes that the City of Saint John will manage to stay the course in its efforts to meet the requirements of the *Official Languages Act* and that it will serve as a model for other municipalities in the province.

Second Language Training Programs

It can sometimes be difficult for Anglophone municipalities that have to meet the new requirements imposed by the *Official Languages Act* to find the resources necessary for designing and delivering one-off training programs in French. Adding to that difficulty is the cost of such training, especially for small municipalities.

Perhaps it might be expedient for government to facilitate access to language upgrading services for municipal staff, which would include the development of courses geared specifically to their needs and the delivery of those courses. Such access could be provided through the public or private sector. Regardless of the approach taken, these municipalities will have to spend more on language skills upgrading for their staff.

In the Commissioner's view, the government must ensure that the requirements imposed by the OLA can be met by the institutions concerned, municipalities included.

Recommendation No. 9

That the government undertake to consult the municipalities in order to identify their needs in terms of language skills training and that, on the basis of the findings of those consultations, it come to an agreement with them on the best ways of meeting those needs; and

That, to justify their needs with regard to language training and language skills upgrading for their staff and thus have access to a language training program, municipalities be required to submit a plan showing how they propose to offer bilingual services so as to comply with the *Official Languages Act*.

Language Planning

Note: "Language planning" means all of the strategies for implementing the Act and the government's language policy, which for the government constitute the course it has set to attain the objectives contained in the *Official Languages Act*.

Adoption of the Official Languages Act

The adoption of the *Official Languages of New Brunswick Act* in 1969 and the subsequent adoption of the new *Official Languages Act* in 2002 testify to the firm resolve of the Legislative Assembly of New Brunswick to modify the normal course of development of the French language and culture in the province. Had it not been for this step by government, the French linguistic community in New Brunswick would not be in doing as well as it is today, and the province would be the poorer for it.

The *Official Languages Act* of 2002 acknowledges in its preamble that the Constitution of Canada provides that the English and French linguistic communities have equality of status and equal rights and privileges, including the right to distinct cultural institutions as are necessary for the preservation and promotion of those communities. It also stipulates in section 5 that nothing in the Act limits the authority of the Legislature or the government to advance the equality of status and use of French and English. It clearly signals the intention of the New Brunswick Legislature to bring about significant changes in that area.

History shows that the New Brunswick Legislature was right, since the 1969 decision to adopt an *Official Languages Act* and subsequent decisions regarding the equality of both official languages and the equality of both official language communities have changed

for the better the status of the French language in New Brunswick and have facilitated for members of the French linguistic community their active participation in the social, economic, political, and cultural life of our province and country. Those decisions have also resulted in better relations between the citizens and institutions of both official language communities in the province and a mutual appreciation of their respective qualities and strengths. New Brunswick and Canada can take pride in those achievements.

Demands for Changes with Respect to Linguistic Rights

Of course, those decisions were precipitated by certain significant events. These include:

- changes in the education sector resulting in the inclusion and empowerment of the French linguistic community, which wanted to educate its children in settings beneficial to them, and
- the many demands from that community for the establishment of conditions enabling it to grow and reach its full potential.

Without the support of the English linguistic community, those changes could not have taken place.

Evolution in Education

Mutually exclusive initiatives on the part of the English and French linguistic communities in New Brunswick in the area of education, such as parochial schools and private schools run by religious institutions of various denominations, have been replaced by public institutions set up by government. Those measures could be considered language planning in that they brought about a change in the normal course that would have been taken by the English and French languages in the province.

Individual and Institutional Bilingualism

Attitudes have evolved to the point where there is recognition of the advantages of bilingualism and the right of every person to receive services in the language of his or her choice, whether it be government services or other services. People also recognize the value of the non-threatening concept of institutional bilingualism in the civil service, where individual civil servants do not have to be bilingual, and the concept of individual bilingualism whereby the learning of the second language is encouraged and facilitated by the public education system. This philosophy of openness and inclusion fosters more open and equal communication between the members of both linguistic communities as well as the personal, economic, and cultural growth of the persons concerned and the advancement of society in general.

Authority and Responsibility of Government with Respect to Linguistic Rights

Once government decided that both official language communities were to have equality of status and equal rights and privileges, it was to be expected that it would grant itself the power to act in order to make that equality a reality and establish a mechanism to ensure respect for those rights and their promotion. Section 5 of the *Official Languages Act* grants the authority to act in that area, and the establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages in itself establishes a mechanism which, in addition to ensuring respect for language rights, promotes change.

The Legislative Assembly has created a mechanism whose fundamental goal is to remind it of its role and that of government as the main agents of change in New Brunswick, not only with regard to promotion of the equality of the French and English linguistic communities but also through that means, promotion of the social, cultural, and economic development of our province.

Need for a Global Strategy with Respect to Our Language System

Efforts to meet the requirements of the OLA, particularly with regard to the provision of services in the public's language of choice, signage in both official languages, and toponymy, underscore the need for some kind of broader planning of the various components required to institute bilingual language systems and the need for a think tank/research organization with the expertise and credibility required to act as a guide for government.

The Conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick, consisting of volunteer researchers and representatives of Francophone municipalities and civil society, is one such organization. It meets on a regular basis and deals with issues relating to French language planning in the province.

We acknowledge the work accomplished to date by the government and the positive changes that have ensued from its decisions. However, we are at a stage in our collective development where it is important to have a strategic plan for the implementation of a language system in keeping with the spirit of the OLA and to adopt measures and conditions that promote attainment of the Act's objectives with regard to advancement of the equality of status and equal use of French and English across the province. Those measures could include language planning that would encompass, for instance, toponymy and other related issues.

Towards a New Brunswick Language Planning Board

As mentioned earlier in this chapter, "language planning" means all of the strategies for implementing the Act and the government's language policy, which for the government constitute the course it has set to attain the objectives contained in the *Official Languages Act*.

The concept of language planning is not new. Language planning is already under way in New Brunswick. Government decisions in the area of official languages represent a sort of language planning, as does the institution of linguistic duality in the public school system. Federally, there is the Geographical Names Board of Canada (GNBC). The Geographic Board of Canada was set up in 1897 and was succeeded by the Canadian Board on Geographic Names in 1948. In 1961, the names authority was reorganized as the Canadian Permanent Committee on Geographical Names (CPCGN). Finally, in 2000, it became the Geographical Names Board of Canada.

In 1961, responsibility for naming was transferred to the provinces. Since 1979, the authority for naming in Indian reserves, national parks, and military reserves has been held jointly by the appropriate federal department and the province concerned.

In its last Throne Speech, the government committed itself to begin work with respect to toponymy in order to tackle the designation of site and place names.

We strongly encourage the government to continue the work begun with regard to toponymy while incorporating the notion of language planning and thereby establish a central language planning mechanism through an organization vested with appropriate authority and the ability to make specific recommendations to government.

The operative aspect of the *Official Languages Act* requires great vigilance with respect to government signage as this issue has already been the subject of complaints from members of the public. These complaints concerned street names, names of provinces on highway signs, place names and names of private organizations such as universities. A central language planning mechanism would allow government to avoid duplicating its efforts in this area and avoid potential confusion as well as additional costs associated with such duplication.

A language planning board, consisting of representatives of concerned departments and institutions subject to the OLA, would be for government a sole competent source for undertaking studies and making recommendations on implementing government language policies and standards, on government standards for the use of French and English within the government machinery, and on toponymy and all other related issues.

Such a board would rely on committees of experts which, at its request or on their own initiative, would conduct specific studies and make recommendations based on those studies. These committees of experts could consist of government employees and specialists from the private sector and universities. These studies should, in certain particular circumstances, plan for consultations with concerned communities in order to obtain their opinions on the subject matter.

Once the language planning board has established basic principles related to the correct naming of streets, of provinces, of sites or private organizations such as universities etc., the final say in this area could be passed on to a central and unique decision-making authority.

Recommendation No. 10

That, at its earliest convenience, the government begin work towards the establishment of a language planning board. notwithstanding the structure and the precise mandate that the government will decide to give the board, it is essential that it be given the necessary means enabling it to advise government with regard to toponymy or to take any other action initiated within a language planning program having as its objective the realization of the underlying principles of the OLA.

Conclusion

We recognize that the government is on the right track in the area of official languages and that it has made much progress in that area. We also know that progress in terms of language equality will occur gradually and that it is important to promote the advancement of that equality though enlightened decisions on the part of government. That said, despite the relatively large number of recommendations in this report, we hope that government will give them serious consideration and that the Commissioner will be able to note the fruits of such consideration in his annual reports.

CHAPTER FIVE

OUTLOOK FOR THE FUTURE

Our Past is our Promise for the Future

The objective of the *Official Languages Act* is to even out linguistic differences and differences in opportunity and to promote the development and growth of the minority so as to foster the development and growth of all citizens in the province. The Act reflects our collective values of respect for language rights in the province, the equality of the official language communities, unity through diversity and inclusion, and the advancement of linguistic equality in New Brunswick.

The *Official Languages Act* is in place and must therefore be complied with. The role of the Commissioner of Official Languages is to encourage compliance with the Act in addition to promoting it and both official languages in the province. However, promoting the principles enshrined in the Act and compliance with the obligations it imposes on government institutions is not always easy, hence the need for our various promotional programs, a general attitude of openness, and proactive initiatives on the Commissioner's part when working with government institutions.

Regardless of the actions taken by the Commissioner and government institutions to promote language rights, those actions will be limited in their success if they are not expressly supported by the other stakeholders in the community. As individuals we must subscribe to the principles of equality advocated by the OLA, and we must be prepared to take meaningful action in order to attain the objectives of the Act. Social, cultural, and economic organizations must, to the best of their abilities, help build a society where each person can live fully in his or her first official language and communicate effectively in his or her second official language.

New Brunswick has taken giant steps in the area of language rights, in terms of both education and equality before government and its institutions as regards communication and equal access to services in the public's language of choice. The Francophone linguistic community is increasingly asserting itself, thereby enabling its members to contribute actively to our province's vitality. However, that does not mean there is little left to do. Despite the goodwill of our leaders, the values of bilingualism are not accepted by everyone, and some work remains to be done to convince them of those values. And, there are still too many students in the English school system who finish their public schooling without an adequate knowledge of French as a second language.

A great deal of effort still lies ahead if the requirements of the OLA with regard to language of service are truly to be met, especially in areas where there is not yet a culture conducive to automatic and ready access to services in both official languages. Much remains to be done with respect to language of work in the civil service. This is naturally a very sensitive issue that will require a great deal of tact on the part of senior government officials. But we cannot ignore this very important aspect of language rights and the growth of New Brunswick's French linguistic community.

Despite the few elements that could be construed as impacting negatively on the advancement of French and English in the province, the Commissioner is greatly encouraged by the positive attitudes of the individuals responsible for implementing the OLA and the members of society involved in initiatives aimed at bringing the two official language

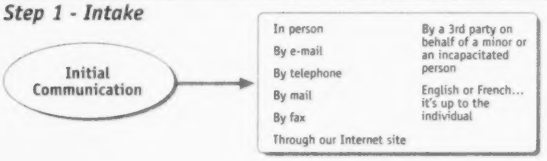
communities closer together and fostering communication. The Commissioner sees this as a blueprint for society and realizes that he plays a major role as an agent of change in helping make this blueprint a reality. In short, the Commissioner feels that the goodwill shown by the bulk of citizens will prevail and that ultimately, all citizens in the province will be able to live in French or English and feel that they belong while appreciating the fact they can express themselves in the other official language and exchange easily with members of the other official language community.

APPENDIX

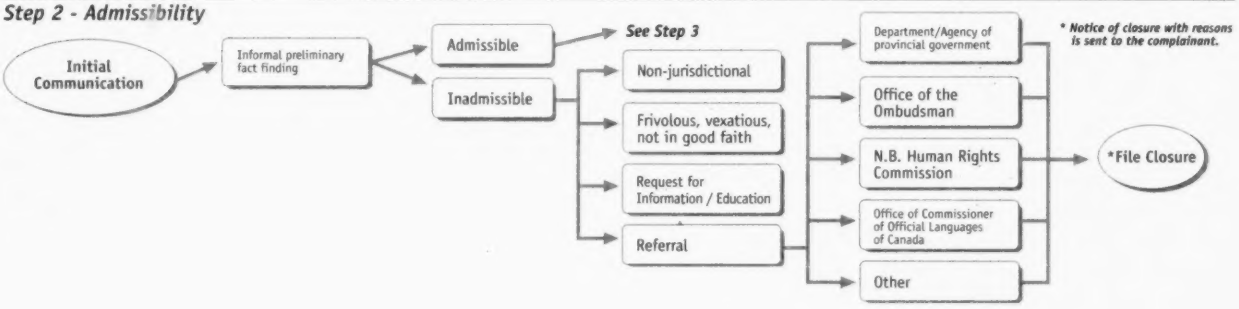
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

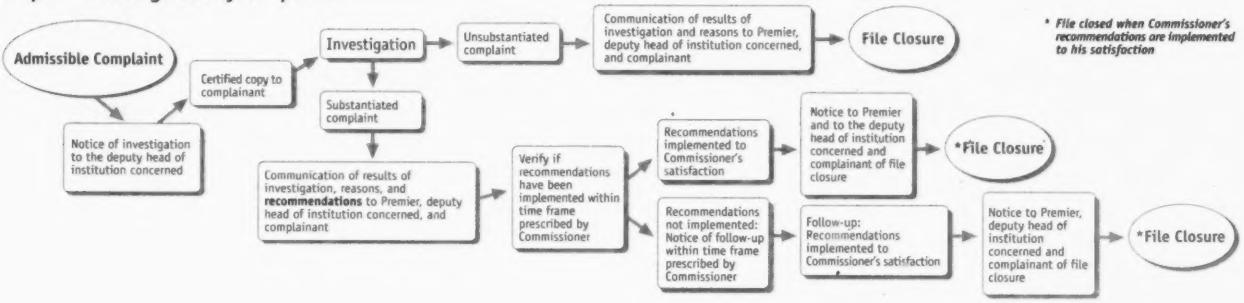
Step 1 - Intake



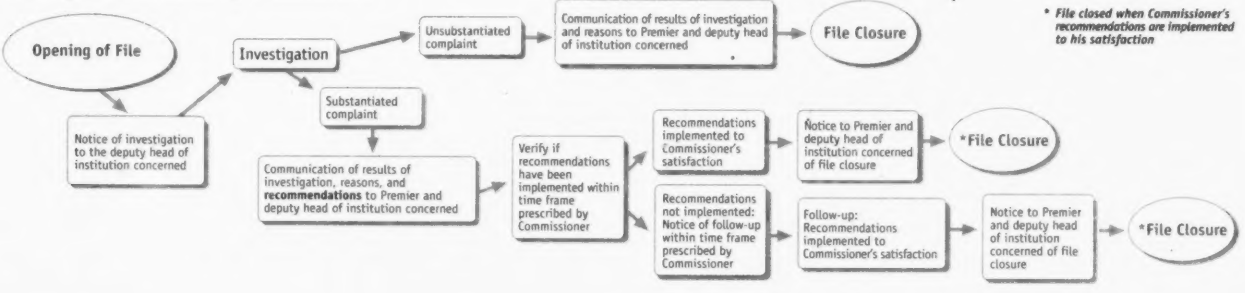
Step 2 - Admissibility



Step 3 – Investigation of Complaint



Investigation Initiated by Commissioner



BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT ANNUEL
2004 - 2005

Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Le logo du Bureau du commissaire aux langues officielles est une interprétation artistique de personnes rassemblées et représente les rapports entre les communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Il représente également les principes à l'origine du bureau. Ceux-ci se trouvent dans le préambule de la *Loi sur les langues officielles*.

2004 - 2005

Rapport annuel 2004-2005

Publié par :

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H8
Canada

Téléphone (ATS) : (506) 444-4229
Sans frais (ATS) : 1 888 651-6444
Télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Novembre 2005

Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 1-55396-500-0
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

L'honorable Bev Harrison, Président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
Édifice du centre
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1 avril 2004 au 31 mars 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMMISSAIRE 9

INTENTION DU COMMISSAIRE DE FORMULER DES RECOMMANDATIONS DANS SES RAPPORTS ANNUELS 11

SOMMAIRE 12

CHAPITRE UN
L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS 14

Article 22 de la LLO 14

Article 43 de la LLO 15

Droit à l'éducation dans la langue de la minorité 16

La définition des circonscriptions électorales fédérales 16

Services de la GRC dans la région d'Amherst en Nouvelle-Écosse 17

CHAPITRE DEUX
DÉPÔT ET DISPOSITION DE PLAINTES 18

La procédure de dépôt de plaintes 18

La procédure de disposition de plaintes 18

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO 19

Suivi des plaintes de l'année 2003-2004 19

Plaintes reçues entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2004 20

Plaintes reçues pendant la période 2004-2005 21

Les élections provinciales et triennales 22

Plaintes reçues entre le 1 avril 2004 et le 31 mars 2005 23

Quelques cas intéressants : plaintes fondées et résolues 26

Un bon coup parmi d'autres 30

Conclusion 30

CHAPITRE TROIS
LE COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES, UN MESSAGER DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE 31

Introduction 31

Le mandat du commissaire relatif à la promotion 31

Critères généraux pour l'établissement des programmes de promotion du commissariat 31

Promotion de l'avancement des langues officielles dans la province et la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais 31

Faire la promotion auprès de la Législature et du gouvernement, de mesures ayant pour but l'atteinte des objectifs de la Loi sur les langues officielles 32

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion. 32

Le changement requiert du temps 32

Les citoyennes et citoyens, des agents de changement. 32

Atteindre les jeunes. 33

Favoriser pour la promotion des langues officielles dans la province, des partenariats avec tout organisme partageant des objectifs compatibles avec ceux du commissariat aux langues officielles. 33

Maintenir une relation d'aide avec les institutions couvertes par la Loi 33

Distinguer le rôle du commissaire de celui du gouvernement en ce qui concerne la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province 33

Programme de promotion 2004-2005. 34

Épinglettes « français-English » et « English-français » 34

Publication d'un dépliant sur les langues officielles. 34

Tournée des municipalités. 35

Étude de marché : Collaboration avec l'AJEFNB (l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick) 35

Partenariat avec Dialogue NB : Prix Dialogue du lieutenant-gouverneur. 36

Collaboration avec Dialogue NB à la création d'un Bureau des conférenciers 36

Distribution de la Loi sur les langues officielles sous forme d'affiches. 36

Campagne publicitaire dans les journaux. 37

Campagne publicitaire radiophonique 37

Programme de promotion auprès des jeunes de la province. 37

Projet de visibilité en collaboration avec l'organisme Le Français pour l'avenir/French for the Future 37

Rencontres avec les Régies régionales de la santé 38

Promotion de la Loi sur les langues officielles et de l'avancement des langues officielles dans la province. 38

CHAPITRE QUATRE
LA GOUVERNE DES LANGUES OFFICIELLES AU NOUVEAU-BRUNSWICK 39

Introduction 39

Position de base du commissaire 40

Nécessité d'un plan directeur. 40

Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO. 42

Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles 42

Actions entreprises par le gouvernement 42

Mise à jour de la politique gouvernementale sur les langues officielles 42

Engagement du gouvernement 43

Institutions couvertes par la politique . . . 43
Responsabilités . . . 43
Définitions . . . 43

Analyse des dispositions adoptées par le gouvernement . . . 44
Nécessité d'un plan directeur du gouvernement . . . 44
Langue de travail . . . 44
Engagement ferme du gouvernement . . . 45
L'offre active de services . . . 45
Responsabilités des ministères et des institutions concernées . . . 46
Rapports annuels des ministères et des institutions concernées . . . 47
Obligations des tierces parties . . . 47
Coordination centrale du plan directeur . . . 48
Responsabilités de l'agence de coordination . . . 48
Programme d'évaluation . . . 50
Conformité à la Loi . . . 51
Formation linguistique . . . 51
Outils de rédaction pour les fonctionnaires . . . 52

Recommandations . . . 53
Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO . . . 53
Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles . . . 53
Langue de travail . . . 54
Formation linguistique des fonctionnaires . . . 56
Les municipalités, lieux de démocratie locale . . . 57
Importance de la municipalité comme lieu d'identification et d'appartenance . . . 57
Efforts du commissaire pour faciliter la tâche des municipalités . . . 57
Programmes de formation en langue seconde . . . 59
Aménagement linguistique . . . 59
Adoption de la *Loi sur les langues officielles* . . . 59
Revendications en vue d'un changement en matière de droits linguistiques . . . 60
Évolution en matière d'éducation . . . 60
Le bilinguisme individuel et le bilinguisme institutionnel . . . 60
Autorité et responsabilité du gouvernement en matière de droits linguistiques . . . 60
Nécessité d'une planification globale de notre régime linguistique . . . 61
Pour un conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick . . . 61

Conclusion . . . 62

CHAPITRE CINQ
PERSPECTIVE D'AVENIR . . . *63*

Notre passé est garant de notre avenir . . . 63

ANNEXE . . . *64*

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Voici déjà, le deuxième rapport annuel du commissaire aux langues officielles à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. Quelle est la saveur de ce rapport? Eh bien, il s'agit d'un rapport qui est en général, de nature positive quant aux attitudes qui prévalent chez les personnes responsables de la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles (LLO) à l'intérieur de leurs services respectifs. Cependant, là où le bât blesse, tel qu'on peut le constater à la lecture du Chapitre Deux, c'est au niveau de la livraison même des services d'égale valeur dans les deux langues officielles, partout dans la province, particulièrement en français.

La LLO établit les principes sur lesquels reposent le bilinguisme institutionnel et met en place les mécanismes nécessaires à l'implantation de ce bilinguisme dans la province. Mais, ce n'est pas suffisant pour que, du jour au lendemain, le bilinguisme s'instaure effectivement partout dans la province. Encore faut-il que ces principes d'égalité et d'inclusion linguistique soient adoptés comme valeurs fondamentales d'une société pluraliste et que les citoyennes et citoyens de cette société intègrent ces valeurs dans leurs transactions quotidiennes avec les membres de l'autre communauté linguistique, particulièrement lorsqu'il s'agit de la minorité.

En tant que commissaire aux langues officielles j'agis comme ombudsman lorsque j'interviens pour m'assurer du respect de la Loi relativement à la prestation des services du gouvernement et de ses institutions et je me fais le champion de l'avancement du français et de l'anglais dans la province. Je dois donc m'efforcer à convaincre les néo-brunswickoises et les néo-brunswickois des bienfaits d'une attitude d'ouverture et d'inclusion quant à l'égalité en matière de langues officielles pour que nous puissions éventuellement nous considérer tous, comme citoyennes et citoyens à part entière au Nouveau-Brunswick et ailleurs.

Le bilinguisme constitue une valeur ajoutée non seulement pour la province, mais également pour chacun de nous, peu importe notre domaine d'activité. Le fait de connaître les deux langues officielles de notre pays et de notre province ou d'avoir une attitude positive à leur égard nous apporte des avantages personnels et collectifs nous permettant d'élargir nos horizons personnels tant au niveau de notre enrichissement intellectuel et matériel qu'au niveau de notre ouverture aux autres.

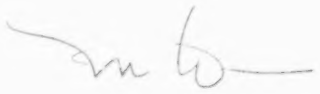
Cette année, j'ai privilégié des interventions continues avec les hauts fonctionnaires des ministères et des institutions gouvernementales afin de favoriser l'établissement de pratiques qui soient susceptibles de permettre de meilleurs résultats dans la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles de la province. J'ai pu en effet, considérer et régler de nombreuses plaintes qui n'ont pas exigé d'enquêtes exhaustives du fait que les personnes dirigeantes des institutions gouvernementales concernées étaient disposées à adopter sur le champ des mesures correctives suite à la réception du préavis d'enquête.

Mes interventions ne se sont pas limitées aux seules institutions gouvernementales. J'ai également consacré beaucoup d'énergie à interagir avec certains gens d'affaires dans le but de les encourager à accueillir leurs clientèles francophone et anglophone dans la langue de leur choix et j'ai favorisé la création de partenariats avec les associations à vocation sociale pour l'atteinte des objectifs de la LLO en ce qui concerne la promotion du français et de l'anglais dans la province. Ainsi, je veux associer à notre mission de promotion, autant d'intervenants que possible.

Au cours de l'année, j'ai entrepris des démarches auprès du gouvernement pour qu'il adopte un plan stratégique directeur de mise en œuvre de la LLO qui soit aussi précis que possible et accompagné de critères de rendement permettant l'évaluation de son degré de réalisation. Suite à la modification partielle de la politique gouvernementale sur les langues officielles en décembre dernier, j'ai décidé de considérer cette politique accompagnée de directives d'implantation et de formuler des recommandations à ce sujet dans le présent rapport.

Je profite de ce rapport annuel pour souligner le 250e anniversaire de cette tragédie que représente la grande Déportation des Acadiens qui a débuté en 1755. Il s'agit, comme l'a si bien souligné notre lieutenant-gouverneur, d'un événement fondateur du peuple acadien mais également de notre collectivité toute entière. Cet événement nous a marqués toutes et tous, que nous soyons francophones ou anglophones puisqu'il fait partie de notre histoire commune. Aujourd'hui, l'on ne peut qu'admirer la résilience, la ténacité et la volonté de survie du peuple acadien qui, malgré sa dispersion et les sévices qu'il a subis, a pu maintenir sa langue et sa culture.

Grâce entre autres à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, nous sommes toutes et tous plus riches aujourd'hui puisque les membres de la communauté linguistique française de la province participent pleinement à l'épanouissement social, économique et culturel de la province et du pays et que la communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise de notre province jouissent d'un statut et des droits et privilèges égaux dont notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. Voilà tout un accomplissement de notre part.



Michel A. Carrier, c.r.

INTENTION DU COMMISSAIRE DE FORMULER DES RECOMMANDATIONS DANS SES RAPPORTS ANNUELS

Dans son premier rapport annuel, le commissaire a profité de l'occasion pour préciser son interprétation du mandat que lui attribue la *Loi sur les langues officielles* (LLO), soit le respect de la Loi et la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Son but était surtout de préciser sa position en ce qui concerne le volet « promotion » des deux langues officielles. Il estime que les activités reliées à la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province comportent trois axes distincts, soit la promotion de la LLO, la célébration des acquis en matière de langues officielles et de droits linguistiques, et l'incitation auprès du gouvernement à faire davantage en matière de langues officielles.

Le commissaire, en tant qu'intervenant officiel jouissant d'une indépendance vis-à-vis du gouvernement, se considère à la fois comme ombudsman des droits linguistiques et agent de changement en matière de langues officielles dans la province. C'est à partir de cette philosophie générale qu'il intervient auprès du gouvernement et de ses institutions, du public et des diverses institutions de la société civile. Dans la mesure du possible, il adopte une attitude de collaboration et d'échange lors de ses interventions auprès des institutions gouvernementales, que ce soit au cours de ses enquêtes formelles ou lors de ses interventions ayant trait au respect de la Loi et à la promotion de l'avancement des langues officielles. Ses initiatives ont toujours pour but des solutions mutuellement acceptables qui ont pour résultat, des changements positifs respectant l'esprit et la lettre de la Loi.

En adoptant la *Loi sur les langues officielles*, l'Assemblée législative décidait effectivement d'un projet de société en ce que cette Loi signifie pour elle, en tant que législateur, un engagement ferme en vue d'une action concertée et un engagement du gouvernement à s'assurer de la mise en œuvre efficace de cette loi. Cette décision avait également pour effet de convier les membres du public à l'action individuelle et collective en vue de l'avancement des principes d'égalité contenus dans la LLO.

Le fait d'avoir inclus dans la LLO, des articles de nature exécutoire et d'avoir prévu la création du poste de commissaire aux langues officielles, signifie que l'Assemblée législative voulait donner de la « vie » à l'avancement des droits linguistiques et à la notion d'égalité dans la province. C'est-à-dire, un environnement de dynamisme et d'interaction entre le public, le gouvernement et l'Assemblée législative, favorisé par la présence d'un commissaire aux langues officielles.

Le paragraphe 43(21) de la Loi détermine que le commissaire doit présenter à l'Assemblée législative, un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel doit nécessairement comprendre un résumé des activités du commissaire au cours de l'année précédente, mais doit également contenir ses réflexions et ses commentaires au sujet de la mise en œuvre de la LLO. Ce paragraphe de la Loi est muet quant à la possibilité pour le commissaire de formuler des recommandations à l'intention de l'Assemblée législative. Cependant, le commissaire considère qu'il faut l'interpréter à la lumière de l'intention générale de la LLO, soit la promotion de la progression vers l'égalité linguistique réelle dans la province. Il importe donc que son rapport fasse état de ses constatations et de ses opinions sur toute question relevant de son mandat et que ce rapport contienne des recommandations découlant de ses réflexions à ce sujet.

Le public s'attend à ce que le commissaire adopte une attitude proactive quant à la promotion des principes contenus dans la *Loi sur les langues officielles*, à la mise en œuvre intégrale de cette loi et à son application universelle. De faire autrement serait de trahir cette attente du public et même, des membres de l'Assemblée législative. Par conséquent, le commissaire formulera lorsqu'il le jugera à propos, des recommandations à l'intention de l'Assemblée législative lors du dépôt de ses rapports annuels d'activité.

SOMMAIRE

Ce deuxième rapport du commissaire ne s'attarde pas sur les détails administratifs de l'organisation du commissariat comme ce fut le cas dans son premier rapport annuel. Il maintient cependant, la pratique établie dans son premier rapport, c'est-à-dire l'inclusion systématique de chapitres spécifiques consacrés aux principales décisions des tribunaux ayant un impact sur les droits linguistiques dans la province ou sur l'interprétation de la *Loi sur les langues officielles* ; au traitement des plaintes ; à la gouverne des langues officielles et à la promotion des deux langues officielles dans la province. Ainsi, le commissaire souhaite que ses rapports annuels permettent à l'Assemblée législative et au public de s'informer du travail accompli par son bureau au cours de l'année précédente et d'apprécier l'évolution de la situation quant à la progression vers l'égalité linguistique au Nouveau-Brunswick.

Cette année, le commissariat a traité 150 plaintes et 26 demandes de renseignements. Quatre-vingt-une plaintes étaient recevables, dont 72 (88,9%) déploraient le manque de service en français et neuf plaintes (11,1%) déploraient le manque de service en anglais. Cinquante-deux plaintes (29,5%) ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la juridiction du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens de la Loi. Dix-sept plaintes (9,7%) ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer.

Plutôt que d'instruire une à une les plaintes reçues relativement aux dernières élections provinciales et aux élections triennales (élections municipales, scolaires et élections au sein des régies régionales de la santé), le commissaire a décidé d'ouvrir une seule enquête à ce sujet. Après de nombreuses interventions et rencontres avec le Bureau de la directrice générale des élections, il s'attend à ce que le personnel de ce bureau appliquera les suggestions et les recommandations qu'il aura formulées à son intention. Il doit soumettre son rapport final sur les élections au cours de l'automne 2005.

Le commissaire consacre une partie importante de son rapport annuel à la nécessité pour le gouvernement de s'assurer d'une planification stratégique d'ensemble en matière de langues officielles par l'adoption d'un plan directeur d'implantation de la *Loi sur les langues officielles*. Il procède donc à une analyse détaillée des actions entreprises par le gouvernement en vue de l'implantation de la LLO à partir de sa propre position de base à ce sujet et il formule à son intention, des recommandations précises portant sur les éléments de cette planification.

Le commissaire reconnaît les efforts que déploie le gouvernement pour se conformer à la LLO puisque, à toutes fins utiles, le gouvernement a élaboré une stratégie d'implantation de la Loi par le biais d'une modification à la partie « langue de service » de sa politique sur les langues officielles et l'établissement de lignes directrices pour se conformer à cette politique. Cependant, il considère que ce plan directeur est incomplet et qu'il doit couvrir l'ensemble de la stratégie d'implantation de la LLO, y incluant des critères de performance et l'évaluation systémique des programmes de mise en œuvre de la LLO, à la fois aux niveaux de la province et des régions. Il constate également, que la partie « langue de travail » de la politique sur les langues officielles n'ait pas fait l'objet d'un réexamen en vue de son implantation graduelle dans la fonction publique et que le gouvernement ait décidé de décentraliser le financement de son programme de formation linguistique des employés au niveau de chaque ministère et ce, au moment où un tel programme aurait constitué un atout important pour l'amélioration des services gouvernementaux. Le nombre d'inscriptions à cette formation semble avoir diminué considérablement depuis cette décision et cela inquiète le commissaire.

Le commissaire considère que l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles* et l'adoption du principe de la dualité dans le domaine de l'éducation constituent des formes d'aménagement linguistique au Nouveau-Brunswick. À la lumière des progrès réalisés dans le domaine des droits linguistiques dans la province et des nouveaux défis résultant de ces

changements très significatifs, il recommande que le gouvernement du Nouveau-Brunswick continue dans cette voie en créant un Conseil d'aménagement linguistique. Ce Conseil ferait appel à des comités d'experts composés de spécialistes en matière de toponymie et d'aménagement linguistique qui effectueraient des études sur demande et présenteraient des recommandations issues de ces études. Cette structure consultative deviendrait l'organe unique et officiel de recommandations formelles auprès du gouvernement en matière de toponymie et d'aménagement linguistique dans la province.

Le commissaire décrit ainsi l'aménagement linguistique : *Par aménagement linguistique, nous entendons l'ensemble des stratégies de mise en œuvre de la Loi et de la politique linguistique du gouvernement qui constituent pour le gouvernement, la direction qu'il s'est donnée pour la réalisation des objectifs de la Loi sur les langues officielles.*

Ce rapport du commissaire aux langues officielles fait également ressortir les initiatives entreprises par le commissariat aux langues officielles dans le domaine de la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Le commissaire a favorisé des interactions avec certains gens d'affaires et les associations à vocation sociale, et il a adopté une attitude proactive auprès des institutions gouvernementales pour la réalisation de ses objectifs en matière de conformité à la Loi et de promotion du français et de l'anglais dans la province. Il s'est également donné comme mission de rejoindre les jeunes par le biais d'un programme très dynamique et intéressant adapté à leur âge. Ce programme a pour but de favoriser auprès des jeunes, des attitudes positives par rapport aux langues officielles de la province et à l'apprentissage de ces deux langues.

Le commissaire est en général optimiste quant aux perspectives pour les langues officielles et les droits linguistiques dans la province. Il dénote notamment de la bonne volonté au niveau des municipalités et des régies régionales de la santé, même là où la prestation des services dans les deux langues officielles constitue un défi de taille. Il perçoit une très grande vitalité au sein de la communauté linguistique de langue française, qui se prend en main et qui s'organise dans tous les domaines d'activité, que ce soit au niveau de la culture, des activités à caractère social ou de l'économie et il se rend compte d'une attitude positive et rassurante au sein de la communauté linguistique de langue anglaise vis-à-vis de cet essor et du principe de l'égalité linguistique dans la province. Il est convaincu que les communautés linguistiques de langues française et anglaise tirent profit du caractère bilingue du Nouveau-Brunswick et qu'elles acceptent de plus en plus que, peu importe où l'on se présente pour des services gouvernementaux et même les services de commerçants, ces services devraient être disponibles dans la langue de choix du public.

CHAPITRE UN

L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Dans notre premier rapport annuel à l'Assemblée législative, nous en profitions pour identifier les lois adoptées au Nouveau-Brunswick et au niveau fédéral ayant trait aux droits linguistiques, soit la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*, la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick* et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Nous informions également l'Assemblé législative des mesures mises en place pour le fonctionnement efficace de notre secrétariat et pour l'administration des éléments de la Loi qui nous concernent, notamment notre interprétation du mandat et du rôle du commissaire, et les procédures relatives à la formulation de plaintes auprès du commissaire.

Cette année, nous ne traiterons pas de législation puisqu'il n'y a pas de changement majeur dans ce domaine, ni n'aborderons-nous l'organisation de notre secrétariat puisque, à toutes fins utiles, tout est en place pour que nous puissions nous acquitter de nos responsabilités en ce qui concerne le respect de la Loi et la promotion des deux langues officielles dans la province.

Ce chapitre a donc pour but de souligner les principales décisions des tribunaux ayant une incidence significative sur les droits linguistiques dans la province.

Nous avons identifié cinq cas, entendus soit au niveau de la Cour suprême du Canada, de la Cour fédérale du Canada ou de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, qui identifient des enjeux très importants pour l'avancement du dossier des langues officielles dans la province. Certaines parmi les décisions considérées ont un impact sur l'interprétation des droits linguistiques tandis que d'autres ont pour effet de clarifier l'interprétation de certains articles de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick :

Article 22 de la LLO

Dans l'affaire *Mario Charlebois c. la Ville de Saint-Jean*, qui doit être entendue par la Cour suprême du Canada à l'automne 2005, l'on devra déterminer si les villes sont assujetties à l'article 22 de la LLO lorsqu'elles se présentent devant les tribunaux de la province dans une affaire civile comme parties à un litige contre une citoyenne ou un citoyen. La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ([2004] NBCA 49), a décidé que l'expression « institution » définie à l'article 1 de la LLO n'englobe pas les municipalités ni la ville de Saint-Jean et qu'elle n'est par conséquent pas assujettie à l'article 22 de la Loi. Le requérant appelle de cette décision à la Cour suprême.

La définition d'« institution » sous l'article 1 de la LLO se lit comme suit :

« institution » désigne les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick, les tribunaux, tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État sous le régime d'une loi provinciale ou en vertu des attributions du lieutenant gouverneur en conseil, les ministères, les Sociétés de la Couronne créées sous le régime d'une loi provinciale et tout autre organisme désigné à titre de mandataire de Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou placé sous le contrôle du lieutenant-gouverneur en conseil ou d'un ministre provincial.

L'article 22 de la Loi se lit comme suit :

Dans une affaire civile dont est saisi un tribunal et à laquelle est partie Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou une institution, Sa Majesté ou l'institution utilise, pour les plaidoiries orales et écrites et pour les actes de procédure qui en découlent, la langue officielle choisie par la partie civile.

L'article 22 de la Loi fait partie de la série d'articles rattachés à la section de la Loi intitulée « l'administration de la Justice », qui traite des droits du public lorsqu'il se présente devant les tribunaux. Cet article s'adresse spécifiquement aux conditions qui doivent prévaloir lorsque le tribunal est saisi d'une affaire civile dans laquelle la Province ou l'une de ses institutions est partie à la cause. Par ailleurs, les responsabilités spécifiques des municipalités sont déterminées par les articles 35 à 38 de la LLO.

Le requérant maintient que la ville de Saint-Jean est assujettie à l'article 22 de la LLO lorsqu'elle se présente devant les tribunaux dans une affaire civile puisqu'elle répond à la définition d' « institution » contenue à l'article 1 de la Loi. La ville de Saint-Jean maintient pour sa part, qu'elle n'est pas assujettie à l'article 22 puisque la définition d' « institution » ne s'applique pas à elle et que ses responsabilités sont spécifiquement déterminées par les articles 35 à 38 de la Loi.

Article 43 de la LLO

Tout membre du public qui se sent lésé dans ses droits linguistiques doit-il d'abord épuiser les procédures de dépôt de plaintes auprès du commissaire aux langues officielles contenues à l'article 43 de la Loi avant de pouvoir former un recours devant les tribunaux? Cette question a été considérée par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ([2005] NBCA 34) dans le cas des poursuites de la ville de Caraquet contre le ministère de la Santé et du Mieux-être suite à la fermeture de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

La ville de Caraquet s'était adressée à la Cour du Banc de la Reine dans le cadre d'une action contre le ministère de la Santé et du Mieux-être en vue de faire annuler le Plan provincial de la santé du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet. Elle avait également déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles après avoir formé ce recours. Le commissaire a refusé de considérer cette plainte étant donné qu'un recours était déjà devant la Cour du Banc de la Reine.

Le ministère de la Santé et du Mieux-être prenait comme position que la ville de Caraquet ne pouvait former un recours devant les tribunaux avant d'avoir épuisé la procédure de dépôt de plaintes prévue sous la LLO.

Le juge de première instance a statué que la ville de Caraquet avait « mis la charrue devant les bœufs » en intentant une procédure judiciaire avant d'avoir déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles. Par conséquent, il rejetait la requête/exposé de la demande de la ville de Caraquet.

La ville de Caraquet en a appelé de cette décision devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick qui lui a donné raison du fait que le paragraphe 43(20) de la LLO prévoit que l'article 43 de cette loi ne porte atteinte à aucun autre droit d'action. Donc, il n'est pas nécessaire d'épuiser les procédures de dépôt de plaintes auprès du commissaire aux langues officielles avant de pouvoir s'adresser aux tribunaux lorsque l'on se considère lésé dans ses droits linguistiques.

Les paragraphes 43(18), 43(19) et 43(20) de la Loi se lisent comme suit :

43(18) *Le plaignant qui n'est pas satisfait des conclusions du commissaire reçues au terme de l'enquête en vertu du paragraphe (16) ou de la suite donnée à sa plainte, peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.*

43(19) *Le juge de la cour visée au paragraphe (18) rend la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.*

43(20) *Le présent article ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.*

Droit à l'éducation dans la langue de la minorité

La Cour suprême ([2005] R.C.S. 201) a ajouté à l'interprétation de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* dans un cas qui s'est présenté devant elle en provenance du Québec. Elle a entre autres, déterminé les facteurs à considérer lorsqu'une autorité scolaire doit décider si oui ou non des parents ont le droit d'inscrire leurs enfants dans une école où s'enseigne la langue de la communauté minoritaire de langue officielle. Elle a défini ce que constitue la « majeure partie » de l'enseignement reçu en langue minoritaire comme critère pour déterminer l'admissibilité d'un élève ayant droit à être inscrit dans une école d'enseignement dans la langue de la minorité. Elle a tenu compte notamment de la continuité d'emploi de la langue d'instruction pour cet élève et de son intention de cheminer dans la langue de la minorité.

Deux parents du Québec, citoyens canadiens depuis 1997, désirant inscrire leurs enfants dans une école secondaire publique anglaise, ont formulé auprès d'une personne autorisée par le ministère de l'Éducation, une demande de certificat d'admissibilité à l'enseignement en anglais. Cette demande a été refusée pour le motif que les enfants n'avaient pas reçu la « majeure partie » de leur enseignement en anglais comme l'exige le par. 73(2) de la *Charte de la langue française* du Québec. Le comité de révision sur la langue d'enseignement et le Tribunal administratif du Québec ont confirmé cette décision. Pendant le recours devant ce tribunal et suite à la demande de l'une des parties, la Cour supérieure du Québec a déclaré que le par. 73(2) était incompatible avec le par. 23(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le procureur général du Québec en a appelé de cette décision et la Cour d'appel du Québec a annulé la décision de la Cour supérieure concluant que le critère de la « majeure partie » énoncé au par. 73(2) de la *Charte de la langue française* était conforme à la Constitution. Cette décision a fait l'objet d'un appel devant la Cour suprême du Canada.

La Cour suprême a donné raison aux parents, en partie : les enfants étaient admissibles à l'enseignement en anglais au Québec. Interprété correctement, le par. 73(2) de la *Charte de la langue française* du Québec est conforme à la Constitution.

Cette décision de la Cour suprême servira certainement de guide aux autorités qui voudront décider de l'admissibilité des demandes d'inscription dans les écoles de la minorité ailleurs au pays puisqu'elle identifie notamment, les facteurs à considérer dans de telles situations, soit :

- Combien de temps a été passé dans chaque programme?
- À quelle étape des études le choix de la langue d'instruction a-t-il été fait?
- Quels programmes sont offerts ou l'étaient?
- Existe-t-il des problèmes d'apprentissage ou d'autres difficultés?

La définition des circonscriptions électorales fédérales

La Cour fédérale du Canada ([2004] CF 679) a tranché sur une question qui s'avère très importante pour les communautés linguistiques de langues officielles du Nouveau-Brunswick, à savoir la définition des limites géographiques des circonscriptions électorales fédérales qui tiennent compte des spécificités linguistiques et culturelles de celles-ci.

Suite à chacun des recensements décennaux, il est prévu une procédure ayant pour but de faire les ajustements nécessaires, compte tenu des changements démographiques, pour équilibrer le nombre d'électeurs d'une circonscription à l'autre.

La Cour fédérale du Canada a invalidé une décision de la Commission de délimitation des circonscriptions électorales du Nouveau-Brunswick de transférer la paroisse d'Allardville et une partie des paroisses de Saumarez et de Bathurst de la circonscription électorale fédérale d'Acadie-Bathurst à celle de Miramichi. Pour ce faire, elle a statué qu'il fallait donner autant sinon plus d'importance au respect de la communauté d'intérêts, de la spécificité d'une

circonscription électorale d'une province ainsi que son évolution historique, qu'aux simples données démographiques.

Suite à la recommandation d'une commission présidée par l'honorable juge Joseph Daigle et composée de deux membres additionnels, soit messieurs Lorio Roy et Pierre Foucher, le parlement du Canada a adopté le projet de loi C-36 prévoyant un retour à la situation qui prévalait avant la formulation du rapport initial de la Commission de délimitation des circonscriptions électorales. Le Sénat canadien a adopté ce projet de loi, le 23 février 2005.

Services de la GRC dans la région d'Amherst en Nouvelle-Écosse (Doucet c. Canada [2004] CF 1444)

La GRC devra, une fois adoptées les modifications appropriées au *Règlement sur les langues officielles—communications avec le public et prestation des services*, offrir des services en langue française dans la région d'Amherst en Nouvelle-Écosse.

Il a été établi par la Cour fédérale du Canada, qu'il fallait, en plus de considérer le pourcentage de francophones dans une subdivision de recensement, tenir compte du nombre de francophones qui font ou qui pourraient faire appel aux services de la GRC sur l'autoroute 104 à Amherst.

La Cour fédérale a trouvé que le tronçon de la Transcanadienne qui traverse l'aire de service desservie par la GRC - - détachement d'Amherst, est une région à demande importante de services en français au sens de l'alinéa 20(1) de la *Charte*. Elle déclare que le sous alinéa 5(1)*h*(i) du *Règlement sur les langues officielles - - communication avec le public et prestation des services*, adopté en vertu de l'article 32 de la LLO, est incompatible avec l'alinéa 20(1)*a* de la *Charte*. Par ailleurs elle déclare que le Règlement ne constitue pas une limite raisonnable aux droits constitutionnels dans une société libre et démocratique au sens de l'article 1 de la *Charte*.

La Cour a ordonné que, dans la mesure où cette région continue d'être une région à demande importante au sens de l'alinéa 20(1)*a* de la *Charte*, la gouverneure en conseil remédie à la violation et remplisse ses obligations constitutionnelles dans les 18 mois de ce jugement.

CHAPITRE DEUX

DÉPOT ET DISPOSITION DE PLAINTES

La procédure de dépôt de plaintes

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* se différencie de la précédente en ce qu'elle a plus de mordant en matière de droits linguistiques: elle oblige les institutions gouvernementales à s'assurer qu'il y ait une offre active de services dans les deux langues officielles suivie de la prestation effective de ces services partout dans la province dans le langue de choix du public; elle prévoit la création d'un commissariat aux langues officielles avec à sa tête, un commissaire aux langues officielles et elle prévoit la possibilité pour le public de déposer des plaintes.

Le fait de pouvoir déposer une plainte signifie que les membres du public peuvent intervenir personnellement et directement lorsqu'ils considèrent que leurs droits linguistiques ne sont pas respectés en vertu de la LLO.

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire soit en personne, par écrit ou par courriel. Le site Web du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte et fournit des conseils à ce sujet. Il permet également de communiquer avec le Bureau du commissaire pour aborder toute autre question concernant les langues officielles.

La procédure de disposition de plaintes

- Dépôt d'une plainte par la personne plaignante alléguant le non respect de la LLO;
- Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont déployés pour maintenir confidentielle l'identité de la personne plaignante;
- Le commissaire peut refuser ou cesser d'instruire une plainte s'il juge qu'elle est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que l'objet de la plainte est sans fondement. S'il refuse d'enquêter ou de poursuivre l'enquête, il doit motiver cette décision auprès de la personne plaignante;
- Le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter;
- À la fin de son enquête, le commissaire transmet les résultats de cette enquête uniquement au Premier ministre, à l'administrateur ou l'administratrice de l'institution concernée et à la personne plaignante. Il peut inclure dans son rapport, toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou motifs qui justifient ses recommandations;
- Si la personne plaignante n'est pas satisfaite des conclusions du commissaire, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances; et
- Rien dans la Loi n'empêche le recours direct devant la Cour du Banc de la Reine plutôt que de faire appel à la procédure de dépôt de plaintes en vertu de la LLO. Cependant, une telle procédure encourt des coûts pour la personne qui l'initie.

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO

La Loi prévoit que le commissaire a comme mandat de procéder à des enquêtes, soit à la suite de plaintes reçues ou de sa propre initiative et de présenter des rapports et des recommandations visant le respect de cette loi. La procédure de dépôt de plaintes constitue donc un moyen de provoquer une enquête par le commissaire lorsqu'il y a manquement présumé à la Loi. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec autant de célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte et le cas échéant, intervenir auprès des institutions concernées.

Sans toutefois mettre en péril son indépendance, le commissaire en tant qu'ombudsman des droits linguistiques eu égard à la LLO, s'accorde suffisamment de latitude pour intervenir à titre informel auprès des institutions concernées en vue de les inciter à modifier certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit et à la lettre de la Loi. En effet, bien qu'il doive enquêter à la suite de plaintes recevables, il intervient toutefois de façon informelle lorsque qu'une plainte n'est pas techniquement recevable, mais identifie néanmoins un problème qui pourrait affecter la qualité ou la nature des services offerts. Effectivement, depuis la création du commissariat, il a maintes fois intervenu auprès de certaines institutions gouvernementales pour s'assurer que sont effectivement en vigueur les mesures nécessaires pour garantir l'offre active de services et la prestation de ces services dans l'une ou l'autre des langues officielles au choix du public.

La procédure de disposition de plaintes constitue pour le commissaire, un moyen d'identifier les domaines où il y a problème quant au respect de la Loi et l'opportunité pour lui, d'intervenir en vue de les corriger. Il s'agit en quelque sorte, d'une forme de collaboration entre lui et le public pour s'assurer du respect de la LLO. Ses interventions se font sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées et non dans le but de blâmer qui que ce soit. Bien qu'il favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration dans ses interventions auprès des institutions, il n'hésitera pas dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, de dénoncer ouvertement ce refus de coopérer dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Suivi des plaintes de l'année 2003-2004

Évidemment, le traitement des plaintes n'est pas assujetti aux contraintes de dates de tombée des rapports annuels du commissaire. Par conséquent, il est possible qu'un rapport annuel fasse état de certaines plaintes qui ne seront réglées qu'au cours de la prochaine année fiscale. Donc, d'année en année, les rapports annuels feront un suivi de certaines plaintes de l'année précédente.

Plaintes reçues entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2004

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2004 et qui n'avaient été pas été résolues pendant cette période. Ces plaintes ont donc été traitées au cours du présent exercice financier, c'est-à-dire entre le 1 avril 2004 et le 31 mars 2005.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Nbre de communications	**45 (80,4%)**	**11 (19,6%)**	**56**
Nbre de plaintes recevables*	38 (78%)	11 (22%)	49 (87,5%)
Nbre de plaintes non recevables	7 (100%)	0 (0%)	7 (12,5%)
Nbre de plaintes renvoyées**	0	0	0
Nbre de demandes de renseignements	0	0	0

***Le Commissaire a procédé à une enquête de sa propre initiative sur une question pouvant faire l'objet d'une plainte.**

****Ces plaintes ont été référées soit à l'Ombudsman, à la Commission des droits de la personne, à la Commissaire aux langues officielles (au niveau fédéral) ou à d'autres institutions appropriées.**

Tableau 2

Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	**38 (78%)**	**11 (22%)**	**49 (87,5%)**
Systèmes automatisés	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
En personne	15 (83%)	3 (17%)	18 (36,7%)
Affichage	4 (100%)	0 (0%)	4 (8,2%)
Communications téléphoniques	5 (71,4%)	2 (28,5%)	7 (14,3%)
Sites internet	1 (50%)	1 (50%)	2 (4,1%)
Documents écrits	8 (89%)	1 (11%)	9 (18,4%)
Autre	5 (56%)	4 (44%)	9 (18,4%)

Tableau 3

Plaintes recevables - Traitement

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	**38 (78%)**	**11 (22%)**	**49 (87,5%)**
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	28	6	34
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	1	0	1
C. Dossiers fermés en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO sans l'émission de préavis d'enquête selon le paragraphe 43(13) de la LLO ou suite au retrait de la plainte par la partie plaignante	9	5	14

Tableau 4

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquete	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Assemblée législative	2	2			2	
Bureau de la directrice générale des élections	11		11		11	
Commission d'aménagement Beaubassin	1		1			1
Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick	1			1		1
Commission du travail et de l'emploi	1			1		1
Énergie Nouveau-Brunswick	1		1			1
Ministère de l'Approvisionnement et des Services	2		2			2
Ministère de l'Éducation	1			1		1
Ministère de la Formation et du développement de l'emploi	1			1		1
Ministère de la Justice	4	4			4	
Ministère de la Santé et du Mieux-être*	3	2	1		2	1
Ministère de la Sécurité publique	2		2			2
Ministère des Ressources naturelles	2		1	1		2
Ministère des Transports	2		2		1	1
TOTAL	**34**	**8**	**21**	**5**	**20**	**14**

*** Ces plaintes ne visaient pas les services du ministère, mais plutôt ceux de certaines régies régionales de la santé (Sud-Est et de la Vallée)**

Plaintes reçues pendant la période 2004-2005

En date du 30 mars 2005, le Bureau du commissaire avait reçu 150 plaintes et 26 demandes de renseignements. Quatre-vingt-une parmi elles étaient recevables dont 72 déplorant le manque de service en français (88,9%) et neuf déplorant le manque de service en anglais (11,1%). Cinquante-deux plaintes (29,5%) ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la juridiction du commissaire et ne concernaient pas une institution au sens de la Loi. Dix-sept plaintes (9,7%) ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer.

La majorité des plaintes déplorent le manque d'offre active de services en français, l'absence ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne, par téléphone ou par écrit. Elles déplorent également que l'affichage en général et l'affichage routier n'est pas toujours dans les deux langues officielles de la province. Les autres plaintes identifient des lacunes au niveau des communications de certaines villes avec leurs citoyens et au niveau des communications de certaines institutions avec le public, notamment les messages sur

boîtes vocales, les sondages et les communications téléphoniques. Ces plaintes visent surtout l'usage du français comme langue de service.

L'on perçoit également des difficultés au niveau de certaines régies régionales de la santé situées dans les régions à forte prédominance anglophone. Les plaintes révèlent que ces institutions, malgré leurs efforts, rencontrent encore des difficultés dans le domaine de l'offre active de services et particulièrement, dans la prestation effective de services de qualité égale et dans les communications avec les patients et le public.

Les problèmes identifiés ne semble pas dénoter de mauvaises intentions de la part des institutions concernées. Toutefois, ces problèmes ne pourront être rectifiés ou diminués que dans la mesure où ces institutions institueront les mesures nécessaires pour que leurs diverses équipes fonctionnelles puissent garantir en tout temps, l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, les employés de ces institutions devront être bien informés et sensibilisés au sujet des obligations de leurs employeurs respectifs quant aux exigences de la LLO et au sujet de leurs responsabilités personnelles à cet égard.

Le commissaire est convaincu de la nécessité pour le gouvernement d'adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* qui serait universellement applicable à toutes les institutions concernées et qui tiendrait compte de tous les aspects de la planification linguistique eu égard à ses responsabilités sous la LLO.

Les élections provinciales et triennales

Étant donné que le suivi de l'enquête relative à la dernière élection provinciale n'avait pas encore été complété en date du 30 mars 2005 et que le commissaire avait reçu d'autres plaintes se reportant aux dernières élections triennales (élections municipales, scolaires et élections au sein des régies régionales de la santé), il a décidé d'ouvrir une seule enquête sur l'ensemble des plaintes plutôt que de les instruire une à une.

Le rapport 2003-2004 faisait allusion aux 11 plaintes reçues relatives aux dernières élections provinciales. Dans ses commentaires à cet effet, le commissaire faisait ressortir que le nombre restreint de plaintes ne signifiait pas pour autant que les gens n'avaient rencontré que peu de problèmes dans les bureaux de scrutins quant à l'offre active de services dans les deux langues officielles et quant à la prestations effective de ces services. Il percevait plutôt un problème de nature systémique dans ces domaines et cela s'est confirmé pendant son enquête.

À l'issu de sa première enquête sur les élections provinciales, le commissaire avait déposé le 22 décembre 2003, un rapport provisoire contenant 13 recommandations à l'intention de la directrice générale des élections et lui accordait trois mois pour répondre à ce rapport.

Étant donné l'importance de ce dossier, il avait rendu publique cette information par le biais d'un communiqué de presse qui contenait entre autres, les commentaires suivants :

> *Bien que le commissaire ait été informé d'améliorations appréciables au niveau des procédures d'élection et qu'il en a pris note, il conclut que lors des dernières élections, le droit à la langue de choix des personne concernées n'avait pas été respecté comme l'exige la Loi sur les langues officielles. En effet, son enquête a clairement identifié des lacunes notables au niveau des procédures qui se rattachent aux élections, particulièrement en ce qui concerne l'établissement d'un environnement et d'un cadre de travail qui permettraient à cette institution gouvernementale de s'acquitter de son obligation de desservir le public dans la langue de son choix et de l'en informer de façon claire et précise.*

Le commissaire a identifié plusieurs domaines d'inobservation de la Loi sur les langues officielles, notamment l'offre active de services dans les deux langues officielles, l'égalité d'accès aux services, les critères de sélection du personnel électoral, la sélection du personnel électoral là où il y a pénurie de personnel compétent dans la langue voulue, les communications avec le bureau de la direction du scrutin, les listes de directeurs du scrutin potentiels et l'obligation de publier dans les deux langues officielles.

L'enquête du commissaire a révélé que le droit à la langue de choix du public n'avait pas été respecté en tout temps comme l'exige la Loi. Les lacunes se situaient dans les domaines suivants : l'offre active de services dans les deux langues officielles, les critères de sélection des personnels d'élection, les mécanismes garantissant du personnel bilingue là où il y a pénurie, les communications avec les bureaux du scrutin, les listes de personnes susceptibles d'agir en tant que directions du scrutin et la publication obligatoire dans les deux langues officielles.

À la demande de la directrice générale des élections en mars 2004, le commissaire lui accordait plus de temps pour réagir à son rapport préliminaire étant donné qu'elle devait assurer la bonne marche des prochaines élections triennales. En dépit des élections imminentes, le commissaire considérait que la directrice générale des élections pouvait néanmoins implanter immédiatement plusieurs des recommandations contenues dans le rapport en question.

En date de la rédaction de ce rapport, le commissaire maintenait des communications continues avec le bureau de la directrice générale des élections et percevait de sa part une réaction positive aux suggestions qu'il formulait à son intention. Il doit déposer les résultats de son enquête sur les élections au cours de l'automne prochain.

Plaintes reçues entre le 1 avril 2004 et le 31 mars 2005

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Nbre de communications	**124 (70,5%)**	**52 (29,5%)**	**176**
Nbre de plaintes recevables*	72 (88,9%)	9 (11,1%)	81 (46%)
Nbre de plaintes non recevables	28 (54%)	24 (46%)	52 (29,5%)
Nbre de plaintes renvoyées**	7 (41,2%)	10 (58,8%)	17 (9,7%)
Nbre de demandes de renseignements	17 (65,4%)	9 (34,6%)	26 (14,8%)

*** Le Commissaire a procédé à quatre enquêtes de sa propre initiative, dont une enquête sur les élections triennales.**

**** Ces plaintes ont été référées soit à l'Ombudsman, à la Commission des droits de la personne, à la Commissaire aux langues officielles (au niveau fédéral) ou à d'autres institutions appropriées.**

Tableau 2

Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	**72 (88,9%)**	**9 (11,1%)**	**81 (46%)**
Systèmes automatisés	2 (100%)	0 (0%)	2 (2,5%)
En personne	31 (94%)	2 (6%)	33 (41%)
Affichage	6 (85,7%)	1 (14,3%)	7 (8,6%)
Communications téléphoniques	11 (85%)	2 (15%)	13 (16%)
Site internet	2 (100%)	0 (0%)	2 (2,5%)
Documents écrits	12 (80%)	3 (20%)	15 (18,5%)
Autre	8 (88,9%)	1 (11,1%)	9 (11,1%)

Tableau 3

Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	**72 (88,9%)**	**9 (11,1%)**	**81 (46%)**
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	51	5	56
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	5	0	5
C. Dossiers fermés en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO sans l'émission de préavis d'enquête selon le paragraphe 43(13) de la LLO ou suite au retrait de la plainte par la partie plaignante	16	4	20

Tableau 4

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquete	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Assemblée législative	2		2			2
Bureau de la directrice générale des élections	13		13		13	
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1			1	
Communications Nouveau-Brunswick	1	1			1	
Énergie Nouveau-Brunswick	1		1			1
Ministère de l'Approvisionnement et des Services	1	1			1	
Ministère de l'Éducation	1	1			1	
Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux*	3		3			3
Ministère de la Justice	4	1	3		1	3
Ministère de la Santé et du Mieux-être**	8	6	2		6	2
Ministère de la Sécurité publique	6	2	4		2	4
Ministère des Finances	1	1			1	
Ministère des Relations intergouvernementales et internationales	1		1			1
Ministère des Ressources naturelles	2	1		1	1	1
Ministère des Services familiaux et communautaires	2	2			2	
Ministère des Transports	2	1	1		2	
Ministère du Tourisme et des Parcs	2	1	1		1	1
Services Nouveau-Brunswick	5	2	2	1	2	3
TOTAL	**56**	**21**	**33**	**2**	**35**	**21**

*** Ces plaintes ne visent pas les services du ministère, mais plutôt ceux d'une municipalité en particulier (Ville de Fredericton)**

**** Ces plaintes ne visent pas les services du ministère, mais plutôt ceux de certaines régies régionales de la santé (Acadie-Bathurst, Miramichi, Sud-Est et de la Vallée)**

Quelques cas intéressants : plaintes fondées et résolues

Institution : Sécurité publique

Sommaire de la plainte : Le cours « Planification d'urgence de base » offert par le ministère de la Sécurité publique n'était pas disponible en français faute d'inscriptions suffisantes de la part de participants de langue française. Le ministère n'offrait donc pas un service d'égale qualité dans les deux langues officielles au sein de son programme de formation.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Pour régler le problème, le ministère a proposé comme méthode alternative d'enseignement, le recours à la formation par le biais d'une présentation sur cédérom. Il s'agit d'un moyen efficace et moins coûteux pour la formation destinée à un nombre restreint de participants. Par ailleurs, le ministère se propose d'augmenter ses efforts en vue de recruter plus de participants francophones susceptibles de bénéficier d'une formation en français..

Institution : Justice

Sommaire de la plainte : La seule personne spécialisée en communication (l'agent de communication) au sein de l'équipe en poste au ministère de la Justice et procureur général était anglophone unilingue. Une telle situation entachait la notion d'égalité dans la qualité des services offerts.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a informé le commissaire à l'effet qu'il avait embauché un nouvel agent de communication capable d'offrir un service bilingue et qu'il prévoyait créer une nouvelle équipe linguistique pour s'assurer que la section des communications puisse satisfaire aux exigences de la LLO.

Institution : Santé et Mieux-être, Régie régionale de la santé du Sud-Est, Hôpital de Moncton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau des communications et du service en français de première ligne aux Bureaux des neurochirurgiens.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Suite à cet incident, la Régie a mis en place les mesures nécessaires pour qu'il y ait en tout temps, des commis de soutien bilingues dans les bureaux des neurochirurgiens afin d'éviter tout problème semblable à l'avenir. Elle a également recruté suffisamment de transcripteurs ou transcriptrices médicales pouvant rédiger sur demande, des rapports médicaux en version française.

Institution : Énergie NB

Sommaire de la plainte : Le test administré aux postulants par Énergie NB n'était disponible qu'en anglais.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : L'institution a corrigé la situation en s'assurant que le test en question soit traduit en français.

Institution : Services Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Les formulaires, au guichet de Services Nouveau-Brunswick de Fredericton, n'étaient pas disponibles en français et les délais pour en obtenir étaient inacceptables. Par ailleurs, il y avait une déficience au niveau de la prestation des services en français.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le commissaire a fortement recommandé que ce bureau s'assure que le personnel bilingue nécessaire soit en place en tout temps pour satisfaire à la demande de services en français. En réponse à cette intervention, le président de Services Nouveau-Brunswick a informé le commissaire que les versions française et anglaise de tous les formulaires en question sont disponibles sur le site Intranet et qu'un système informatique de pointe permet aux employés de les imprimer sur place dans la langue de choix du client. En cas de panne de l'intranet, des copies de chaque

formulaire utilisé seront disponibles dans un lieu désigné au centre et l'inventaire de ces formulaires sera vérifié régulièrement. La gestionnaire de ce centre de services et ses chefs d'équipes vont aussi s'assurer d'une affectation adéquate du personnel afin d'offrir un service bilingue en tout temps.

Institution : Services familiaux et communautaires, bureau de Moncton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation de services en français au téléphone et par correspondance.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : L'administration a expédié une missive à tous les employés des équipes administratives de Moncton leur rappelant leur responsabilité de s'assurer d'une offre active à tous les clients du ministère. Par ailleurs, la personne faisant l'objet de la plainte a été informée que si elle ne pouvait communiquer avec le client dans la langue de son choix, elle devait immédiatement référer ce client à un employé bilingue.

L'administration a entrepris les mesures nécessaires pour que toute communication écrite provenant du ministère soit rédigée dans les deux langues officielles si elle n'est pas certaine de la préférence linguistique des clients concernés.

Institution : Commission d'aménagement Beaubassin

Sommaire de la plainte : Les procès-verbaux des réunions de la Commission étaient colligés de façon à refléter la langue dans laquelle les demandes de permis de dérogation étaient traitées lors des réunions publiques et dans la langue officielle d'interaction entre le requérant et la commission. Bien que la Commission allait au-delà des exigences de la LLO en ce qui concerne la langue de participation pendant ses réunions publiques, elle contrevenait néanmoins à la LLO en produisant des procès-verbaux qui étaient rédigés uniquement dans la langue de présentation pendant les réunions.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : La commission a demandé au directeur général de l'institution d'élaborer une stratégie d'intervention et de présenter un plan d'action visant à surmonter les défis d'ordre administratif, financier et autres qui empêchaient que la commission respecte les responsabilités qui lui étaient dévolues en vertu de la LLO. Le procès-verbal en question a été traduit par un traducteur agréé et l'on a procédé avec célérité à la traduction rétroactive des autres procès-verbaux non conformes. La commission a décidé d'affecter le personnel nécessaire pour la production ponctuelle dans les deux langues officielles, des documents visés par le règlement.

Institution : Approvisionnement et Services

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'affichage en français d'une adresse civique au Palais de justice de Miramichi.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a immédiatement entrepris les démarches afin de corriger cette enseigne pour qu'elle soit conforme à la LLO.

Institution : Santé et Mieux-être, Régie Santé de la Vallée

Sommaire de la plainte : La version française du formulaire de renseignements préopératoires pour la chirurgie de cataracte ne reflétait pas avec justesse la version anglaise de ce formulaire.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le formulaire en question a été mis à jour et traduit en bonne et due forme. La Régie Santé de la Vallée compte sur les services d'une traductrice à temps plein pour répondre aux besoins de traduction. Les gestionnaires des divers services doivent s'assurer que les documents destinés aux patients ont été révisés, mis à jour et traduits, et qu'ils portent le logo actuel de la

Régie Santé de la Vallée. La Régie a également à son emploi une personne qui s'occupe des plaintes et des commentaires des patients et des familles relatifs aux soins et aux services qu'elle prodigue.

Institution : Assemblée législative

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation des services en français de la part du Corps canadien des commissionnaires à l'édifice de l'Assemblée législative.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Pour éviter que de telles situations ne se reproduisent, les autorités compétentes ont rappelé aux commissionnaires l'importance de l'offre active de services. Afin d'assurer une prestation rapide de services dans la langue officielle choisie, les commissionnaires seront dorénavant dotés de matériel de communication dans les tribunes et dans les autres secteurs stratégiques où l'on pourra constater la nécessité immédiate de dispenser des services dans la langue officielle choisie par le public. Les commissionnaires ont reçu des séances d'information portant sur l'obligation de faire l'offre active de services et sur la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles de la province. Le secrétariat de l'Assemblée législative a adopté un profil linguistique du personnel affecté à l'édifice de l'Assemblée législative afin d'assurer un niveau satisfaisant de services bilingues aux parlementaires, au personnel de l'Assemblée législative, aux fonctionnaires et au public.

Institution : Sécurité publique, Centre correctionnel de Madawaska

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation des services en français de la part d'un garde de sécurité.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a informé le commissariat aux langues officielles que l'employé en question n'était plus à l'emploi du Centre correctionnel et qu'il avait demandé aux gestionnaires de l'établissement d'informer tous les nouveaux employés occasionnels qu'ils doivent obligatoirement faire une offre active de services conformément à la LLO et à la politique connexe.

Institution : Santé et Mieux-être, Régie régionale de la santé 7 de Miramichi – Services externes

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation des services en français de la part d'une réceptionniste et de trois infirmières à l'Hôpital de Miramichi.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Tous les employés seront dorénavant informés de l'obligation de faire une offre active de services lorsqu'ils font des appels téléphoniques au grand public. Pour que les employés de l'institution soient informés du choix de la langue de communication choisie par le client, le bureau des Services de consultations externes indiqueront sur la fiche de chaque client sa langue officielle de choix.

Institution : Justice, Médiateur des loyers et services à la consommation, Moncton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'offre active et de la prestation de services en français à la réception du bureau du Médiateur des loyers et services à la consommation de Moncton.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le bureau maintiendra le système de triage téléphonique automatisé permettant au client de choisir soit un service en français ou en anglais. Il a informé le commissariat qu'il s'assurerait que l'employée anglophone en question recevrait une formation adéquate sur certaines phrases types à utiliser en français. Il s'assurerait également qu'il y ait toujours présent sur l'heure du dîner, une personne francophone pouvant desservir le public dans les deux langues officielles et qu'en cas de besoin, le personnel transférerait les appels à un autre bureau régional avec capacité bilingue.

Institution : Tourisme et Parcs

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'affichage en français au Parc provincial Anchorage de Grand Manan.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le panneau unilingue en question a été retiré et une version bilingue de ce panneau a été commandée pour la saison de 2005.

Institution : Sécurité publique, Direction des véhicules à moteur

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'offre active de services au téléphone.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a rappelé aux membres du personnel concerné de la Direction des véhicules à moteur qu'ils doivent obligatoirement faire une offre active de services conformément à la LLO et à la politique connexe. Il les a également informés de leur obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles de la province et de fournir les services requis dans la langue choisie par la cliente ou le client en question.

Institution : Justice, Aide juridique, Fredericton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'offre active de services au téléphone.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le directeur provincial a abordé la question avec l'employée concernée et a réitéré auprès d'elle l'importance de toujours faire une offre active de services dans les deux langues officielles afin d'informer le public que les services sont disponibles dans la langue officielle du choix du client. Il a fait parvenir une note de service à tous les bureaux de l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick leur rappelant l'importance de services bilingues et de l'obligation d'appliquer la politique des langues officielles dans leurs régions respectives.

Institution : Justice, Cour des petites créances, Campbellton

Sommaire de la plainte : Le plaignant avait déposé une demande auprès de la Cour des petites créances de Campbellton et avait payé les droits de dépôt par carte de crédit. En consultant son relevé électronique, il s'est aperçu que ce relevé ne contenait que l'appellation anglaise de la province soit « Province of New Brunswick ».

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Les responsables de la Cour des petites créances ont entrepris les mesures nécessaires pour corriger la situation. Ils ont demandé à leur fournisseur d'appareils de paiement automatisé de modifier les relevés en question pour qu'il contiennent l'expression « Prov of NB/Prov du N.-B. » au lieu de « Province of New Brunswick ». Par ailleurs, les membres du personnel recevront une formation à l'égard des fonctions d'impression des appareils afin de pouvoir remettre aux clients un reçu dans la langue de leur choix.

Institution : Santé et Mieux-être

Sommaire de la plainte : La version française du formulaire de demande d'inscription à l'Assurance-maladie émis par le Ministère de Santé et Mieux-être était de piètre qualité et le texte contenait plusieurs erreurs.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a corrigé la version électronique du formulaire. Le Bureau des ressources humaines, direction des langues officielles et de l'équité au travail a fait parvenir une missive à tous les ministères, agences et sociétés de la couronne les enjoignant de revoir tous leurs documents et formulaires à l'intention du public afin de corriger toute erreur et de se prévaloir des services du Bureau de traduction conformément aux exigences de la politique administrative à ce sujet. Par ailleurs, ce Bureau leur a fait valoir l'importance d'éliminer les versions précédentes désuètes une fois que les mises à jour ont été complétées.

Un bon coup parmi d'autres

Institution : Régie de la Santé Acadie-Bathurst

Sommaire de la plainte : Les versions française et anglaise du texte de la lettre de rappel de rendez-vous à l'Hôpital étaient écrites en majuscules, la version française ne contenait aucun accent et l'heure et la date des rendez-vous étaient écrites selon la formulation anglaise.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Lorsque la Régie a pris connaissance du problème, elle a immédiatement entrepris les démarches nécessaires auprès de la société qui avait créé le logiciel de gestion des rendez-vous en vue de le modifier. Celle-ci l'a informée qu'elle ne pouvait, à coûts raisonnables, corriger la situation puisque le logiciel utilisé pour créer le système de gestion des rendez-vous ne permettait pas l'insertion d'accents ou de tout autre signe diacritique. La Régie a donc décidé de modifier elle-même ce logiciel par le biais de sa propre équipe de services informatiques.

La Régie de la Santé Acadie-Bathurst a pu, grâce à son équipe de services informatiques, modifier son logiciel de gestion des rendez-vous pour qu'il soit possible d'ajouter les accents et les autres signes diacritiques au texte français et de rédiger en minuscules, les versions française et anglaise de ce rappel de rendez-vous.

Le commissaire a accueilli avec satisfaction cette initiative de la Régie de la Santé Acadie-Bathurst et a par conséquent recommandé dans son rapport qu'elle partage son expertise avec les autres régies faisant face aux mêmes défis.

Conclusion

Le fait que les citoyennes et citoyens peuvent déposer une plainte s'ils se considèrent lésés dans leurs droits linguistiques a pour effet de permettre au commissaire de jauger les efforts que met le gouvernement pour satisfaire aux exigences de la LLO. Grâce à cette procédure de dépôt de plaintes, le commissaire a pu convaincre les institutions à effectuer des changements à la fois dans les pratiques en place et a pu exercer une certaine influence au niveau des attitudes des diverses institutions quant au sérieux de cette loi et de ses exigences. Ces nombreuses interventions lui permettent de se familiariser avec les diverses facettes de la mise en œuvre de la LLO, notamment, dans les domaines suivants : les cours de formation d'urgence de base, la traduction de documents juridiques en vue des causes entendues par la Cour du Banc de la Reine, les requis linguistiques au Conseil d'expertise médicale, la version française des documents d'information à l'intention des patients qui doivent subir des interventions chirurgicales, les panneaux de signalisation des villes et de la province, les divers formulaires de Services Nouveau-Brunswick, la formation et la sensibilisation des fonctionnaires quant à leurs obligations en vertu de la Loi, les services de commissionnaires à l'Assemblée législative, les communications des hôpitaux avec leurs publics respectifs, les messages postés sur les boîtes vocales, les attitudes des fonctionnaires quant à leurs responsabilités, les communications téléphoniques et électroniques avec le public, les reçus produits par les appareils de paiement électronique et les services offerts aux étudiants par les institutions prêteuses.

La seule présence d'un commissaire aux langues officielles et d'une procédure qui prévoit le dépôt d'une plainte dans le cas d'un présumé manquement à la Loi, ont pour effet, une plus grande vigilance de la part des administratrices et administrateurs des institutions gouvernementales concernées et une volonté à implanter les mesures nécessaires pour corriger toute situation jugée inacceptable eu égard aux langues officielles. En effet, dans tous les cas, les interventions du commissaire auprès des institutions concernées ont porté fruit et les changements nécessaires ont été implantés. Cela ne signifie pas pour autant que les problèmes de nature systémique sont réglés une fois pour toutes. L'on doit s'attendre à ce que l'appareil gouvernemental s'adapte inégalement à cette nouvelle réalité dépendant de la région desservie puisque chacune de ces institutions doit instaurer sa propre culture de respect de la LLO. Le commissaire demeure vigilant à ce sujet.

CHAPITRE TROIS

LE COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES, UN MESSAGER DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE

Introduction

Ce chapitre a pour but d'informer l'Assemblée législative des activités du commissaire aux langues officielles dans le domaine de la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province. Pour ce faire, nous résumerons d'abord le mandat du commissaire relatif à la promotion des langues officielles et les paramètres qu'il a adoptés pour déterminer la pertinence d'activités possibles à l'intérieur de chacune des trois composantes de son mandat de promotion. Dans un deuxième temps, nous ferons ressortir la philosophie générale du commissariat relative à la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Enfin, nous résumerons les principales activités du commissariat dans le domaine de la promotion pour l'année 2004-2005.

Le mandat du commissaire relatif à la promotion

Le mandat du commissaire se scinde en deux parties distinctes, soit le respect de la Loi par le biais d'enquêtes à la suite de plaintes ou de l'initiative du commissaire et la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Le commissaire a profité de son premier rapport d'activité pour élaborer l'interprétation qu'il donne à son mandat, particulièrement en ce qui concerne la promotion de l'avancement du français et de l'anglais dans la province. Essentiellement, il considère que la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province comporte trois composantes, soit la promotion de la Loi elle-même, la célébration des acquis dans le domaine linguistique et l'incitation auprès de l'Assemblée législative et du gouvernement à faire davantage pour favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

Critères généraux pour l'établissement des programmes de promotion du commissariat

Dans le but de donner une orientation quelque peu stratégique aux programmes de promotion du commissariat aux langues officielles, le commissaire a établi les paramètres généraux se rapportant à trois volets qu'il a considéré de première importance pour la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Ce guide permet au commissaire de décider de la pertinence ou non d'un projet de promotion contemplé par le secrétariat ou proposé de l'extérieur.

Promotion de l'avancement des langues officielles dans la province et la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais

- Tout programme ayant pour but la promotion du français et de l'anglais comme langues officielles de la province;
- Tout programme de promotion des communautés linguistiques de langues officielles dans la province;
- Tout programme ayant pour but le rapprochement des deux communautés linguistiques dans la province;
- Tout programme ayant pour but de se rapprocher de cette finalité qu'est l'égalité réelle de statut et d'usage du français et de l'anglais en ce qui concerne les services gouvernementaux et les communications avec les institutions gouvernementales au sens de la LLO et ultimement, l'égalité linguistique dans toutes les sphères d'activités au Nouveau-Brunswick;

- Tout programme ayant pour but d'encourager à entreprendre ou à maintenir toute initiative dont l'objectif est d'atteindre l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais;
- Tout programme de promotion auprès des membres de la communauté francophone, ayant pour but de les encourager à s'affirmer et à exiger la prestation des services gouvernementaux dans la langue de leur choix;
- Tout programme de promotion auprès de la majorité linguistique ayant pour but de la convaincre des avantages du bilinguisme et de la nécessité d'établir dans la province, un climat accueillant et inclusif pour les membres de la communauté linguistique francophone, contribuant ainsi à une réelle égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais partout dans la province; et
- Tout programme favorisant des partenariats et des réseaux de collaboration pour favoriser l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles.*

Faire la promotion auprès de la Législature et du gouvernement, de mesures ayant pour but l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*

Étant donné que le commissaire peut de par son mandat formuler après enquête, des recommandations à l'intention exclusive du Premier ministre et du gouvernement visant le respect de la Loi, et à l'Assemblée législative à l'occasion de son rapport annuel d'activité visant toute question relevant de la promotion des droits linguistiques, son rôle s'apparente à celui d'un défenseur privilégié de l'intérêt public en matière de droits linguistiques auprès de ces instances de décision. Cela sous-entend que le commissaire peut intervenir auprès du législatif et du fonctionnel (le gouvernement) par le biais de recommandations qu'il peut formuler sur une base ponctuelle ou au moment de la publication de son rapport annuel d'activité à l'Assemblée législative.

Dans le cadre de son programme de promotion, le commissaire se permet donc d'agir en tant qu'agent de changement auprès des institutions gouvernementales et du gouvernement en vue du respect de la lettre et de l'intention de la *Loi sur les langues officielles,* particulièrement en ce qui a trait au volet « promotion » de son mandat.

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion

Le changement requiert du temps

La *Loi sur les langues officielles* constitue en quelque sorte, un plan directeur ou un contrat social pour le changement au Nouveau-Brunswick en matière de droits linguistiques. En dépit des mesures précises contenues dans la Loi en ce qui concerne l'obligation d'offre active de services et de prestation effective de ces services dans la langue de choix du public, les changements d'attitudes et de comportement nécessaires à la réalisation de cet objectif ne s'opéreront pas partout dans la province au même rythme.

Le changement requiert du temps et ne se conforme pas toujours aux contraintes imposées par un plan, quelle que soit la rigueur dans l'établissement de ce plan. Il importe donc de constater et d'accepter que ces changements ne se réaliseront que dans le cadre d'une progression vers l'égalité, d'où l'importance d'un programme articulé d'information, de formation et d'incitation auprès des personnes et des institutions pour que ces changements s'effectuent aussi rapidement que possible et avec le moins de heurts possible.

Les citoyennes et citoyens, des agents de changement

Le commissariat aux langues officielles se donne entre autres comme mission, d'informer et de conscientiser autant de citoyennes et de citoyens que possible quant à leurs droits linguistiques sous la LLO afin que s'effectuent chez eux des changements d'attitude et de comportement susceptibles de les encourager d'une part, à exiger les services auxquels ils ont droit et d'autre part, à entreprendre les démarches nécessaires pour corriger tout

manquement à cette obligation. Ainsi, chaque citoyen devient un agent de changement en ce qui concerne le respect des droits linguistiques et l'établissement d'un climat propice à l'épanouissement des deux langues officielles dans la province.

Atteindre les jeunes

L'éducation constitue le moyen le plus efficace pour susciter des changements au niveau des attitudes et des comportements et il est reconnu que les jeunes peuvent plus facilement s'adapter à de nouvelles situations. Fort de cette constatation, le commissariat tente de rejoindre les jeunes de la province, soit par le truchement du système scolaire public ou par tout autre moyen jugé efficace pour ce groupe d'âge.

Favoriser pour la promotion des langues officielles dans la province, des partenariats avec tout organisme partageant des objectifs compatibles avec ceux du commissariat aux langues officielles

Il existe dans la province de nombreuses organisations à caractère social, culturel et économique dont les buts permettent la collaboration avec d'autres organisations pour la promotion de l'avancement du français et de l'anglais comme langues officielles de la province. Pour favoriser le changement dans ce domaine, le commissariat privilégie toute forme de collaboration permettant la réalisation des objectifs du commissaire aux langues officielles à cet égard, que ce soit par le truchement de partenariats, de collaborations ponctuelles ou de projets spécifiques.

Maintenir une relation d'aide avec les institutions couvertes par la Loi

Il est évident que le gouvernement est responsable de l'implantation des mesures de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et que les fonctionnaires doivent concevoir et réaliser les stratégies nécessaires à cette implantation. Cela étant dit, le commissaire est conscient de l'importance de maintenir avec les institutions concernées, une relation d'échange et de collaboration pour que cette implantation se réalise en conformité avec la Loi et avec le moins de problèmes possible. Donc, il se rend disponible aux institutions pour toute consultation relative à l'orientation générale ou à la pertinence de toute mesure en vigueur ou contemplée, sans toutefois mettre en péril son indépendance vis-à-vis du gouvernement. Il se permet également d'intervenir directement auprès de ces institutions soit pour régler un problème perçu ou pour les encourager à entreprendre une action précise.

Distinguer le rôle du commissaire de celui du gouvernement en ce qui concerne la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province

En considérant la *Loi sur les langues officielles*, la politique sur les langues officielles, accompagnée des lignes directrices pour sa réalisation et la répartition des responsabilités à cet égard, l'on peut arriver aux constats suivants :

- **l'application de la LLO** incombe au Premier ministre;
- Le ou la ministre du Bureau des ressources humaines est responsable de **l'administration de la politique** sur les langues officielles;
- La **mise en œuvre de la politique** sur les langues officielles au niveau des diverses institutions gouvernementales incombe aux sous-ministres des divers ministères, aux directions générales des régies régionales de la santé et aux présidences et directions générales des sociétés de la Couronne;
- La responsabilité pour **le suivi et les avis sur l'interprétation et l'administration de cette politique et des lignes directrices la concernant** incombe à la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines ; et
- **La promotion de la politique sur les langues officielles auprès des employés et du public** incombe au Bureau des ressources humaines.

À partir de ces constats, le commissaire établit une distinction entre son rôle dans le domaine de la promotion et celui du gouvernement. Selon lui, le commissaire aux langues officielles a comme rôle premier la promotion auprès du public en général, de l'avancement des deux langues officielles dans la province tandis que le gouvernement en tant qu'employeur, a comme rôle la promotion de la Loi et de la politique sur les langues officielles auprès des fonctionnaires dans le cadre de la mise en œuvre de cette Loi et en tant que représentant du public, la promotion de la Loi et de ses valeurs auprès du public.

Le commissaire ne fait pas partie de la fonction publique et est indépendant du gouvernement. Par le fait même, la promotion de la *Loi sur les langues officielles* auprès des fonctionnaires ne fait pas strictement partie de son mandat. Mais cela ne l'empêche pas, dans son rôle d'ombudsman des langues officielles, d'intervenir auprès du gouvernement pour l'inciter à adopter des mesures susceptibles de favoriser l'avancement des deux langues officielles de la province ou d'intervenir auprès des hauts fonctionnaires en tant que responsables de la mise en œuvre des éléments de la politique relatifs à la langue de service et à la langue de travail au sein de la fonction publique.

Programme de promotion 2004-2005

Ce qui suit constitue les principaux programmes de promotion entrepris par le commissariat au cours de l'année.

Épinglettes « français-English » et « English-français »

Objectif : Encourager le secteur privé à faire de l'offre active de services dans les deux langues officielles et d'afficher cette intention auprès de sa clientèle.

Le programme : Suite à plusieurs demandes d'information de la part d'organismes et de commerces voulant offrir leurs services dans les deux langues officielles et d'afficher cette intention, le commissariat s'est procuré 1 000 exemplaires de chacune des versions de l'épinglette (« français-English » et « English-français ») afin de permettre aux sociétés concernées d'offrir leurs services dans les deux langues officielles et de choisir la version de l'épinglette selon la langue officielle dominante de la communauté concernée ou selon leur choix.

Résultats : Le commissariat a distribué quelque 300 épinglettes malgré le fait qu'il n'avait pas fait de publicité à ce sujet et qu'il avait décidé de n'offrir ces épinglettes qu'à l'occasion d'appels d'organismes s'informant de la disponibilité de telles épinglettes.

Nous nous félicitons de cette réaction positive de la part des institutions publiques et des organismes privés puisque nous sommes convaincus qu'une telle initiative contribuera à établir un climat d'inclusion linguistique dans la prestation des services et à convaincre le monde des affaires des retombées positives d'une telle attitude.

Publication d'un dépliant sur les langues officielles

Objectif : Rendre disponible au public de l'information simple et facilement accessible sur les droits linguistiques et sur le commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Le programme : Le commissariat, en collaboration avec le SPEIJ-NB (Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick), a produit un dépliant bilingue sur les droits linguistiques dans la province intitulé *Les langues officielles : Vos droits au Nouveau-Brunswick/Official Languages : Your Rights in New Brunswick*. Il a obtenu 20 000 copies.

Le commissariat a offert ce dépliant à Services Nouveau-Brunswick, aux municipalités, aux régies régionales de la santé, aux écoles secondaires de la province, aux bibliothèques publiques, aux membres de l'Assemblée législative et aux diverses associations à caractère social.

Résultats : Plusieurs organismes ont commandé des copies du dépliant pour distribution à leurs membres ou à leurs clientèles. En effet, SPEIJ-NB en a distribué 10,185 brochures en date du 31 mars 2005. Nous espérons qu'au cours des années, l'existence de ce dépliant se fera connaître et que, grâce à l'information qu'il contient les personnes intéressées pourront mieux connaître et apprécier leurs droits sous la LLO.

Tournée des municipalités

Objectif : Maintenir les efforts du commissaire en vue d'informer les municipalités assujetties à la *Loi sur les langues officielles* de leurs obligations et de permettre aux élus municipaux de l'informer de leurs succès et de leurs défis dans leurs efforts pour se conformer à la Loi.

Le programme : Le commissaire a convié ces municipalités à des rencontres informelles d'échanges. Il avait préparé un questionnaire confidentiel à leur intention dans le but de les aider à faire le point sur leurs succès et à cerner les problèmes identifiés à ce niveau de l'administration publique.

Résultats : Le commissaire a rencontré la quasi-totalité des municipalités concernées, qui avaient dûment complété le questionnaire et qui s'étaient très bien préparées pour ces rencontres. À partir de ces échanges, le commissaire a pu faire une très bonne évaluation des succès réalisés par les municipalités et des défis que représentent l'offre active de services et la prestation de ces services dans la langue officielle choisie du public.

Le commissaire a été très bien reçu par les municipalités et il a pu constater leur bonne foi et leur ferme intention de se conformer à la Loi.

Étude de marché : Collaboration avec l'AJEFNB (l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick)

Objectif : Déterminer jusqu'à quel point les francophones de la province sont conscients de leurs droits linguistiques et jusqu'à quel point ils sont prêts à exiger que ces droits soient respectés;

Déterminer si les avocats pratiquant dans les régions majoritairement anglophones de la province informent leurs clients de leur droit de choisir que les procédures se déroulent dans la langue officielle de leur choix; et

Déterminer si la magistrature de la province s'assure que les parties en cause sont à l'aise du fait que les procédures se déroulent en français.

Le programme : Dans le cadre d'un projet de recherche d'envergure de l'AJEFNB dans le domaine des droits linguistiques, le commissaire s'est associé à un volet de cette recherche qui se rapportait aux objectifs ci-dessus. L'étude en question a été faite par le biais d'une centaine de sondages téléphoniques auprès de francophones des régions de Tracadie, d'Edmundston, de Campbellton et de Moncton, et de treize sondages téléphoniques auprès d'avocats anglophones des régions de Saint-Jean, de Miramichi, de Sussex, de Harvey, de Fredericton, de Woodstock, de Chipman et de Moncton.

Résultats : Les résultats de cette étude serviront à identifier, le cas échéant, les lacunes par rapport à la connaissance qu'ont les francophones de leurs droits en matière de langues officielles et à déterminer s'il y a lieu, les programmes d'information et de sensibilisation les plus appropriés pour palier à ces lacunes. Les résultats de l'étude n'avaient pas été analysés au moment de la rédaction de ce rapport.

Partenariat avec Dialogue NB : Prix Dialogue du lieutenant-gouverneur

Objectif : Participer activement avec Dialogue NB à la réalisation de son projet *Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur* dans le but de reconnaître les personnes et les organismes qui favorisent la promotion, la compréhension et le respect entre les deux communautés de langues officielles au Nouveau-Brunswick et qui contribuent ainsi à l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Collaborer avec Dialogue NB à l'avancement des langues officielles dans la province.

Le programme : Cette année, à l'instar d'autres organismes favorisant l'avancement des deux langues officielles dans la province, le commissariat aux langues officielles s'est associé à Dialogue NB pour la remise du *Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur.* Il s'agit d'une contribution ponctuelle et un geste d'appui à un projet de grande valeur dans le domaine de la promotion des langues officielles au Nouveau-Brunswick.

Résultats : Grâce à cette collaboration du commissariat aux langues officielles, Dialogue NB a pu faire la présentation de son *Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur.* Cette année, ce prix a été décerné au Festival littéraire international Northrop Frye, à Alex Fancy et à Bernard Imbeault. Le Festival littéraire international Northrop Frye fait la promotion du patrimoine littéraire bilingue du Canada en réunissant des auteurs francophones et anglophones de la région, du pays et d'ailleurs. À travers ses tournées avec la troupe de théâtre *Tintamarre,* Alex Fancy valide le bilinguisme et fait la promotion de l'intégration et de l'expression française au moyen de la gestuelle et du théâtre. Bernard Imbeault est un homme d'affaires qui illustre par ses actions, la compréhension, le respect spontané et l'appréciation des citoyennes et citoyens d'expressions française et anglaise.

Collaboration avec Dialogue NB à la création d'un Bureau des conférenciers

Objectif : Favoriser un discours positif et une fierté en ce qui concerne le bilinguisme au Nouveau-Brunswick.

Le programme : Le commissariat aux langues officielles a accepté l'invitation de Dialogue NB à participer financièrement par l'achat de services de promotion et à collaborer activement à la création d'un bureau des conférenciers qui constituerait une série de présentations dynamiques et positives sur les langues officielles. Ces présentations auront pour but de favoriser un discours positif sur le bilinguisme et de susciter une fierté au Nouveau-Brunswick en ce qui concerne nos efforts d'inclusion linguistique.

Toutes les invitations et communications diverses ayant trait à ce projet indiqueront clairement que cette initiative est le résultat d'une collaboration entre les deux bureaux et le contenu des présentations ainsi produites sera la propriété conjointe de Dialogue NB et du commissariat aux langues officielles.

Résultats : Le projet est en cours de réalisation.

Distribution de la *Loi sur les langues officielles* sous forme d'affiches

Objectif : Sensibiliser les jeunes d'âge scolaire à l'existence de la *Loi sur les langues officielles* et les encourager à s'informer au sujet de leurs droits linguistiques.

Le programme : Les deux secteurs du ministère de l'Éducation ont activement collaboré à la distribution de quelque 650 affiches dans les écoles françaises et anglaises de la province ainsi que dans les bureaux locaux du système scolaire.

Campagne publicitaire dans les journaux

Objectif : Informer et sensibiliser les membres du public quant à l'existence du Bureau du commissaire aux langues officielles et quant à leurs droits linguistiques.

Le programme : Le commissariat a produit trois (3) messages publicitaires en français et trois (3) messages publicitaires en anglais ayant pour slogan : *Le Choix : C'est à moi/Choice :* It's mine. Ces messages publicitaires paraîtront dans les journaux de la province au cours de l'exercice financier 2006-2007.

Campagne publicitaire radiophonique

Objectif : Sensibiliser les francophones de la province quant à l'existence du commissariat aux langues officielles et quant à leurs droits linguistiques, et par la même occasion, encourager les radios communautaires francophones comme outil très efficace de promotion et d'épanouissement de la langue et de la culture françaises en milieu minoritaire.

Le programme : Le commissariat a réalisé une série d'annonces éclair à l'intention des radios communautaires, pour diffusion au cours de l'été et de l'automne 2005. Chacune de ces annonces-éclair aborde dans un langage simple et clair, un aspect particulier de la *Loi sur les langues officielles.*

Résultats : Le projet est en cours de réalisation.

Programme de promotion auprès des jeunes de la province

Objectif : Atteindre les jeunes francophones et anglophones de la province par des moyens novateurs et amusants dans le but de les informer au sujet des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick, de susciter chez eux une attitude positive et de fierté vis-à-vis de leur propre langue et un intérêt pour l'autre langue officielle de la province.

Le programme : Le Bureau du commissaire aux langues officielles a développé un programme innovateur ayant pour but de rejoindre les jeunes de 9 à 14 ans. Après consultation avec des spécialistes en la matière, il a été décidé de présenter l'information au moyen d'un programme qui encourage les jeunes à explorer un site Web interactif très intéressant donnant de l'information sur les langues officielles de façon très amusante.

Le programme, intitulé « 2tantmieux/2tongues », communiquera les messages suivants :

- Que vous parliez le français ou l'anglais, vous devriez être fiers de demeurer dans une province où vous pouvez parler ces deux langues;
- Il fait bon vivre au Nouveau-Brunswick et nous sommes uniques à cause de nos deux communautés linguistiques;
- Apprendre l'autre langue officielle, c'est génial; et
- De l'information sur la LLO et sur les droits linguistiques.

Ce programme sera en marche à partir de l'été 2005.

Projet de visibilité en collaboration avec l'organisme Le français pour l'avenir/ French for the Future

Objectif : Favoriser la visibilité du commissariat aux langues officielles et du mouvement *Le français pour l'avenir/French for the Future.*

Le programme : Ce programme de promotion du français dans la province prenait entre autres, la forme d'un concours de dessin destiné aux élèves des écoles inscrites, soit les écoles anglaises où s'enseigne le français langue seconde et les trois écoles françaises en milieu minoritaire.

Le français pour l'avenir/French for the Future présente des programmes dans plusieurs villes à travers le Canada à l'intention d'élèves d'immersion française et d'élèves francophones en milieu minoritaire. Son but est d'encourager les élèves à continuer l'apprentissage du français et d'encourager le dialogue entre ces élèves.

Résultats : 25 élèves ont participé au concours. Andrea Emrich, de l'école Rothesay High School, a remporté le premier prix (un ordinateur portable), André Thériault de l'école Samuel de Champlain, deuxième prix (un lecteur MP3) et Samantha Head de l'école Rothesay High School(un lecteur portable de disques compacts). Le dessin de Andrea servira à réaliser l'affiche qui sera utilisée pour la promotion du programme *Le français pour l'avenir/French for the Future* et le logo du commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick y figurera.

Rencontres avec les Régies régionales de la santé

Objectif : Rencontrer de façon informelle les dirigeants des régies régionales de la santé dans le but d'échanger sur les succès et les défis par rapport aux mesures entreprises pour se conformer à la Loi.

Le programme : Le commissaire a informé toutes les régies de sa disponibilité à faire une présentation sur la LLO et sur les articles de la LLO qui s'appliquent spécifiquement à elles. Ces rencontres avaient également pour but de permettre au commissaire de prendre connaissance des défis que rencontrent les régies dans leurs efforts pour se conformer à la Loi.

Résultats : Le commissaire a pu rencontrer toutes les régies régionales de la santé, ce qui lui a permis d'apprécier le travail énorme que représente l'offre active de services dans les deux langues officielles et la prestation effective de ces services, particulièrement dans les régions où cette pratique n'était pas la norme.

Promotion de la *Loi sur les langues officielles* et de l'avancement des langues officielles dans la province

Objectif : Profiter de toutes les occasions pour faire la promotion de la Loi et du commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et de l'avancement des langues officielles par le biais d'une participation à certaines activités ayant des buts compatibles avec ceux du commissaire aux langues officielles.

Le programme : Le commissaire accepte de nombreuses invitations à s'adresser à divers groupes sociaux à travers la province et même à l'extérieur de la province sur la question du bilinguisme et de la LLO du Nouveau-Brunswick. Il participe également à diverses conférences dans le domaine des langues officielles et siège au sein de divers mouvements ayant des buts compatibles avec ceux du commissariat aux langues officielles.

CHAPITRE QUATRE

LA GOUVERNE DES LANGUES OFFICIELLES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Introduction

Il ne suffit pas d'adopter une loi sur les langues officielles pour que subitement, les citoyennes et citoyens de la province puissent profiter pleinement des droits que confère cette loi. Encore faut-il que cette loi s'accompagne de mesures de mise en œuvre précises pour que l'intention du législateur devienne réalité à tous les niveaux de l'activité gouvernementale.

La *Loi sur les langues officielles* confirme l'engagement du gouvernement du Nouveau-Brunswick à institutionnaliser dans la province les conditions garantissant aux citoyennes et aux citoyens de la province l'accès automatique à tous les services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix et ce, dans un contexte qui favorise chez eux la certitude que ces services seront effectivement de qualité égale dans l'une ou l'autre des langues officielles. Elle trace l'itinéraire pour la progression vers l'égalité de statut, de droits et de privilèges pour les deux communautés linguistiques de la province et elle réaffirme que l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a non seulement le pouvoir mais également le devoir de favoriser cette progression.

Nous avons puisé l'expression *gouvernance des langues officielles* du rapport annuel 2003-2004 de la commissaire fédérale aux langues officielles puisque cette expression englobe selon nous, l'ensemble des décisions politiques et administratives du gouvernement, ainsi que les mécanismes de décision pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles.* Cela inclut l'adoption d'un plan directeur ayant pour objectif d'effectuer à travers l'ensemble de l'appareil gouvernemental, un réel virage en ce qui concerne les attitudes et les habitudes de travail susceptibles de contribuer à garantir le respect des droits linguistiques des citoyennes et des citoyens dans la prestation des services gouvernementaux. Mais cela inclut également une participation de la société civile à la création d'un climat qui favorise l'utilisation égale et naturelle du français et de l'anglais dans toutes les sphères d'activités. En effet, la progression vers l'égalité linguistique dépasse la seule question des services gouvernementaux. Elle comprend également l'ensemble des conditions qui contribuent au sentiment d'appartenance et de participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique de la province.

Bien que l'action gouvernementale en matière de langues officielles revête une importance très grande, nous nous accordons avec les propos de la commissaire aux langues officielles sur l'importance de l'intervention de tous les acteurs dans le domaine des langues officielles :

> *Qu'entend-t-on de façon générale par « gouvernance »? La gouvernance, c'est le cadre politique, administratif et juridique qui sert à mettre en œuvre la Loi sur les langues officielles. Mais c'est plus que cela. C'est aussi l'action collective, concertée et interactive de tous les acteurs politiques et sociaux dans la mise en œuvre d'objectifs communs qui commandent l'adhésion et la participation des citoyens et citoyennes.* (Rapport annuel 2003-2004, Commissariat aux langues officielles, p. 7)

Dans ce chapitre, le commissaire élabore sa position de base relative à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et il analyse certaines décisions du gouvernement à cet effet en vue de la formulation de recommandations à l'intention de l'Assemblée législative lorsqu'il le juge à propos.

Pour ce faire, cette partie du rapport sera organisée comme suit :

A. Position de base du commissaire;

B. Actions entreprises par le gouvernement;

C. Analyse des dispositions adoptées par le gouvernement à la lumière de la position de base du commissaire; et

D. Recommandations.

A. Position de base du commissaire

Le fait que l'Assemblée législative ait adopté à l'unanimité une nouvelle *Loi sur les langues officielles* légiférant l'obligation d'offre active de services et la prestation effective de services d'égale qualité dans la langue de choix du public et créant le poste de commissaire aux langues officielles signifie un renforcement considérable de l'engagement du gouvernement en matière de droits linguistiques dans la province. Cette décision confirme l'intention de nos élus d'instaurer dans notre province, un régime véritablement bilingue en ce qui concerne les services publics.

Une fois adoptée, la *Loi sur les langues officielles* doit à notre avis, être accompagnée d'une stratégie ayant pour but de convertir les principes d'équité linguistique qu'elle contient, en mesures concrètes et contraignantes au sein de la fonction publique. Pour ce faire, il importe que le gouvernement adopte un plan d'ensemble de mise en œuvre systématique de la LLO qui tienne compte des spécificités linguistiques et culturelles inhérentes à chacune des régions de la province. Un tel projet de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* doit comprendre une coordination centrale bien articulée de toutes les composantes de cette mise en oeuvre, particulièrement en ce qui concerne les objectifs précis à atteindre, les échéanciers rattachés à ces objectifs, les responsabilités précises de chacune des institutions gouvernementales quant à l'implantation de ces objectifs et à l'évaluation du degré de réalisation des objectifs en question.

Dans son rapport annuel 2003-2004 à l'Assemblée législative, le commissaire faisait valoir la nécessité pour le gouvernement d'adopter un plan directeur d'implantation de la LLO et il a étoffé quelque peu cette position de base dans le chapitre cinq traitant de promotion de l'avancement des deux langues officielles. Par ailleurs, les diverses interventions qu'il a entreprises au cours de l'année auprès de certains hauts fonctionnaires et ministres relativement aux langues officielles et en particulier, relativement à la politique sur les langues officielles, lui ont permis d'approfondir sa réflexion à ce sujet. Il a donc articulé sa position de base sur ce que devrait comporter un plan directeur du gouvernement. Cette position de base est résumée ci-dessous.

Nécessité d'un plan directeur

Note : Les chiffres entre parenthèses serviront à identifier chaque élément de la position fondamentale du commissaire lors de son analyse des actions entreprises par le gouvernement dans la partie « C » de ce chapitre.

Le gouvernement devrait adopter un plan directeur comprenant un ensemble de mesures administratives pour l'exécution des programmes gouvernementaux en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. Ce plan directeur inclurait entre autres, les mesures suivantes (**1**) :

- Le gouvernement devrait s'assurer de la mise à jour de sa politique des langues officielles en ce qui concerne la langue de service et la langue de travail (**2**);
- Le gouvernement devrait s'engager à favoriser la progression vers l'égalité par l'établissement de mécanismes précis et mesurables de mise en œuvre de la Loi (**3**);
- Le gouvernement devrait s'engager quant à la mise en œuvre de l'offre active de services d'égale qualité dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix du public (**4**);

- Chaque institution gouvernementale assujettie à la LLO devrait être responsable de l'élaboration de sa stratégie propre de mise en œuvre des parties du plan directeur qui s'appliquent à son domaine d'activité (**5**);
- Chaque institution assujettie à la LLO devrait être tenue d'inclure dans son rapport annuel à l'Assemblée législative, une partie substantielle consacrée au degré de réalisation de ses objectifs en ce qui concerne la prestation de ses services en conformité avec la LLO (**6**);
- Toute tierce partie qui doit offrir des services au nom de la Province devrait être tenue de signer une convention de service l'obligeant d'offrir ces services conformément aux exigences de la LLO (**7**);
- La coordination du plan directeur devrait être sous la responsabilité d'un ministère ou d'une agence déjà en place (**8**);
- Le ministère ou l'agence responsable de la coordination de la mise en œuvre du plan directeur devrait notamment être responsable de :
  - L'adoption d'un programme systématique de formation des fonctionnaires de tous les niveaux de la hiérarchie de la fonction publique ayant pour but de :
    - Les informer au sujet des exigences de la LLO quant aux services gouvernementaux et des attentes du gouvernement à cet égard;
    - Les sensibiliser à l'importance de leurs attitudes personnelles quant au rôle qu'ils jouent dans la réalisation des objectifs de la LLO;
    - Les convaincre de l'engagement du gouvernement et de la haute direction à l'atteinte des objectifs de la LLO;
    - La nécessité d'acquérir un automatisme quant à l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans la langue de choix du public. (**9**);
  - L'instauration d'un programme complet d'évaluation qui comprendrait les éléments suivants :
    - L'évaluation du degré de réalisation des programmes de mise en œuvre du plan directeur. Ce programme comprendrait la cueillette de données permettant au commissaire de constater annuellement le résultat des efforts du gouvernement en vue de favoriser la progression vers l'égalité;
    - L'évaluation de la qualité des services offerts au public partout dans la province;
    - L'évaluation ponctuelle des employés affectés à la prestation des services auprès du public et des administratrices et administrateurs responsables de ces employés. (**10**);
  - L'instauration d'un mécanisme de surveillance de la conformité à la LLO relativement à la prestation des services gouvernementaux dans la langue de choix partout dans la province par une vérification ponctuelle sans préavis, aux niveaux provincial et local (**11**);
  - L'instauration d'un programme bien articulé de formation linguistique des fonctionnaires aux niveaux provincial et local en fonction des besoins identifiés quant à l'offre active de services d'égale qualité dans les deux langues officielles de la province. Ce programme permettrait aux fonctionnaires en place de perfectionner leur maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit selon les besoins institutionnels de la fonction publique pour satisfaire aux exigences de la LLO (**12**);
  - L'instauration d'un programme d'accès à des outils de rédaction à l'intention des employés qui doivent régulièrement rédiger en français ou en anglais. (**13**)

Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO

Le gouvernement devrait faire preuve de transparence dans toute question relevant de la mise en œuvre de la LLO de sorte que les citoyennes et les citoyens intéressés puissent facilement s'informer au sujet de la politique du gouvernement sur les langues officielles, son implantation et sur tout autre question qui relève de cette politique. (**14**)

Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles

D'après les directives gouvernementales, les sous-ministres, les directions générales et les présidences des institutions concernées doivent entre autres, s'assurer qu'il y ait une coordonnatrice ou un coordonnateur des langues officielles au sein de leurs organisations respectives.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs des langues officielles occupent un poste clé en ce qui concerne la prestation, partout dans la province, de services d'égale qualité dans la langue de choix du public puisqu'ils sont intimement associés à l'élaboration des profils linguistiques des institutions couvertes par la Loi. D'après les directives gouvernementales, les coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles des ministères sont chargés notamment de :

- Fournir des services de consultation aux gestionnaires pour les aider à atteindre les objectifs de la Politique des langues officielles;
- Aider les gestionnaires des ministères à établir une combinaison adéquate d'employés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
- Aider les gestionnaires des ministères à établir les compétences linguistiques requises pour différents postes et à évaluer les compétences linguistiques des employés;
- Faire des présentations aux employés sur la Politique des langues officielles et sur des sujets connexes;
- Surveiller la prestation des services au sein des ministères afin de s'assurer que des services de qualité égale sont offerts dans les deux langues officielles;
- Aider à coordonner les réponses aux plaintes déposées contre le ministère au Bureau du Commissaire aux langues officielles;
- Effectuer un suivi aux plaintes pour que des mesures adéquates soient mises en place afin que des services de qualité soient offerts dans les deux langues officielles; et
- Assurer la mise à jour des profils linguistiques.

Étant donné l'importance du rôle des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles, ces personnes devraient répondre directement à la haute direction de l'institution et elles devraient participer aux décisions concernant les langues officielles au sein des ministères, des régies régionales de la santé et des sociétés de la Couronne. Ainsi, elles pourraient davantage contribuer à l'élaboration de stratégies proactives visant la conformité à la loi. (**15**)

B. Actions entreprises par le gouvernement

Mise à jour de la politique gouvernementale sur les langues officielles

Au début décembre 2004, le commissaire recevait une missive de la sous-ministre du Bureau des ressources humaines l'informant que la politique révisée sur les langues officielles était en vigueur depuis le 30 novembre 2004 et que le Conseil de gestion avait également adopté le 30 novembre 2004, des lignes directrices pour la mise en œuvre de cette politique.

Voici quelques éléments importants du document issu de la décision AD-2919 du Conseil de gestion, intitulé *Politique et lignes directrices, Langue de service :*

Engagement du gouvernement

La politique sur les langues officielles exprime clairement l'engagement du gouvernement quant à ses obligations sous la LLO. Effectivement, le gouvernement s'engage à s'assurer de l'offre active de services dans les deux langues officielles et de la prestation effective de ces services dans la langue de choix du public, peu importe où ces services sont offerts dans la province.

- *Le gouvernement du Nouveau-Brunswick reconnaît ses obligations aux termes de la Loi sur les langues officielles à offrir et à fournir activement au public des services de qualité dans la langue officielle choisie par l'individu étant desservi.*
- *Conformément à sa politique sur la langue de service, le gouvernement du Nouveau-Brunswick vise à assurer que les membres du public et les organisations qui veulent communiquer avec tout ministère, tout organisme, toute corporation de la couronne ou toute institution du gouvernement provincial puissent le faire dans la langue officielle de leur choix et s'attendre à être offert et à recevoir le service disponible dans la langue officielle de leur choix, peu importe où le service gouvernemental est fourni.*

Institutions couvertes par la politique

La politique établit clairement l'intention du gouvernement d'inclure dans sa définition d'« institution », les régies régionales de la santé et elle précise clairement que les entreprises privées qui agissent comme tiers au compte du gouvernement sont assujetties à la Loi.

- *Cette politique s'applique aux ministères, aux organismes gouvernementaux, aux régies régionales de la santé, aux sociétés de la Couronne, aux établissements et aux entreprises privées qui offrent des services gouvernementaux.*

Responsabilités

La LLO détermine que le Premier ministre est responsable de l'application de la Loi. La politique des langues officielles assigne l'administration de la politique sur les langues officielles au ministre du Bureau des ressources humaines en tant que responsable des services publics et la mise en œuvre de cette politique, aux sous-ministres, aux directions générales et aux présidences selon qu'il s'agisse de ministères, de régies régionales de la santé ou de sociétés de la Couronne.

Définitions

L'ancienne politique sur les langues officielles contenait uniquement une définition des expressions « public » et « services au public ». La nouvelle politique maintient la définition de « public », mais elle ajoute la définition de deux nouvelles expressions, soit « services de qualité égale », qui se conforme à la recommandation no 2 du rapport de Madeleine Delaney-LeBlanc sur l'efficacité de la politique linguistique du Nouveau-Brunswick, et « l'offre active » :

*Les **Services de qualité égale** sont des services offerts activement dans les deux langues officielles et qui sont disponibles dans la langue de choix du(de la) client(e) sans délai indu.*

***L'Offre active** consiste à préciser au(à la) client(e) dès le premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles.*

- *L'emploi d'affiches bilingues et de salutations dans les deux langues au téléphone et en personne sont des éléments importants de services de qualité. Tout service visant le public incluant des documents papiers, pages Internet et autre matériel doit être rendu disponible de façon simultanée dans les deux langues officielles.*

*Le terme **"Public"** désigne, toute personne ou groupe de personnes; toute association ou tout organisme à but lucratif et à but non lucratif; toute municipalité ou tout organisme municipal; tout ministère ou organisme provincial ou fédéral; tout organisme non gouvernemental ainsi que son représentant.*

Dans le but de faire l'appréciation de cette décision du Conseil de gestion concernant la politique et les lignes directrices qui l'accompagnent, nous en soulignerons les principaux éléments à la lumière des positions fondamentales du commissaire sur la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles.*

C. Analyse des dispositions adoptées par le gouvernement

Nous aborderons chacun des éléments identifiés par le commissaire dans sa position de base sur la mise en œuvre de la LLO, en vue de souligner les décisions du gouvernement à ce sujet et d'en faire une analyse très brève à partir de la position de base du commissaire.

1. Nécessité d'un plan directeur du gouvernement

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait adopter un plan directeur comprenant un ensemble de mesures administratives pour l'exécution des programmes gouvernementaux en conformité avec la *Loi sur les langues officielles.* (1)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le Conseil de gestion a modifié la politique gouvernementale sur les langues officielles et celle-ci est entrée en vigueur le 30 novembre 2004. Cette politique, accompagnée des lignes directrices sur la langue de service, établie par le Conseil de gestion (décision AD-2919), constitue la stratégie d'ensemble du gouvernement pour la mise en œuvre de la partie de la politique des langues officielles qui traite de la langue de service. Elle réaffirme clairement les responsabilités du gouvernement à cet égard et celles de chacun des paliers de décision gouvernementale.

Ces lignes directrices, découlant de la politique sur les langues officielles, déterminent clairement quelles sont les attentes du gouvernement auprès des fonctionnaires pour satisfaire aux exigences de la LLO en matière de services gouvernementaux.

COMMENTAIRE

La politique sur les langues officielles, accompagnée des lignes directrices sur la langue de service, peut être considérée comme composante d'un plan directeur du gouvernement pour la mise en œuvre de la LLO. Cependant, le gouvernement devrait adopter un plan directeur en bonne et due forme, comprenant l'ensemble de sa stratégie pour l'implantation de la LLO et il devrait lorsque possible, aller au-delà des seuls services gouvernementaux pour s'intéresser davantage à la progression vers l'égalité dans son sens plus large comme le lui permet l'article 5 de la LLO.

2. Langue de travail

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait s'assurer de la mise à jour de la politique des langues officielles en ce qui concerne la langue de service et la langue de travail. (2)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le gouvernement a effectivement mis à jour sa politique des langues officielles. Cette politique contient entre autres, son engagement ferme à s'assurer que les ministères, les organismes gouvernementaux, les régies régionales de la santé, les sociétés de la Couronne et les établissements privés concernés offrent activement des services de qualité, dans la langue officielle de choix du public, partout dans la province. La politique réaffirme l'engagement du gouvernement en ce qui concerne la langue de travail, mais les directives rattachées à cette politique (décision AD-2919) ne traitent que de la langue de service.

COMMENTAIRE

Conformément à l'esprit de la LLO en ce qui concerne la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais, le gouvernement devrait établir des directives claires pour que soit possible pour les fonctionnaires de travailler dans leur première langue officielle et de pouvoir, comme le veut la politique sur les langues officielles, poursuivre une carrière dans cette langue.

3. Engagement ferme du gouvernement

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait s'engager à favoriser la progression vers l'égalité par l'établissement de mécanismes précis et mesurables de mise en œuvre de la Loi. (3)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le document du Conseil de gestion portant sur la politique des langues officielles et les directives relatives à la langue de service contient des mécanismes précis de mise en œuvre de la Loi et inclut spécifiquement l'engagement du gouvernement à respecter la Loi en ce qui concerne ses services au public. À première vue, les mécanismes de mise en œuvre de la Loi sont suffisamment précis pour être mesurables.

COMMENTAIRE

Il n'y a aucun doute que cette décision du Conseil de gestion constitue un pas de plus vers l'égalité réelle en ce qui concerne les services gouvernementaux puisqu'elle prévoit les mesures nécessaires pour garantir que le public ait accès, partout dans la province, à des services de qualité égale dans la langue de son choix. Malgré cela, le gouvernement devra faire preuve de diligence pour s'assurer que ces mesures soient effectivement respectées dans toutes les régions de la province.

4. L'offre active de services

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait s'engager quant à la mise en œuvre de l'offre active de services d'égale qualité dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix du public. (4)

POSITION DU GOUVERNEMENT

La politique des langues officielles ainsi que les directives la concernant témoignent clairement de l'engagement du gouvernement en ce qui concerne l'offre active de services d'égale qualité dans la langue de choix du public. Elle décrit les termes « services de qualité égale » et « l'offre active ». Par ailleurs, les lignes directrices traitent en détail de l'offre active sous ses diverses formes, soit par téléphone, en personne, au moyen de l'affichage, de la correspondance et de services électroniques. Cette information est facilement accessible aux employés sur le réseau intranet du gouvernement.

Aux fins de leurs gouvernes respectives, les agences, corporations ou ministères couverts par la Loi sont responsables de la mise en œuvre de la politique des langues officielles et des directives sur la langue de service. Les sous-ministres, les présidences et les directions générales sont chargés entre autres, de surveiller la prestation des services afin de s'assurer que ces services sont activement offerts dans les deux langues officielles et sont de qualité égale.

COMMENTAIRE

Les mesures nécessaires sont en place pour garantir que l'offre active de services de qualité égale se fasse partout dans la province. Le degré de succès de ces mesures sera fonction des efforts de surveillance de la conformité à cette politique et aux directives établies. Nous

reconnaissons que toutes les régions de la province ne sont pas au même niveau quant aux ressources, aux attitudes et aux habitudes favorisant l'offre active de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Cela fait ressortir la nécessité d'un programme bien articulé de formation de tous les employés à cet égard et d'un programme de vérification de la conformité à la LLO partout dans la province.

5. Responsabilités des ministères et des institutions concernées

POSITION DU COMMISSAIRE

Chaque institution gouvernementale assujettie à la LLO devrait être responsable de l'élaboration de sa stratégie propre de mise en œuvre des parties du plan directeur qui s'appliquent à son domaine d'activité. (5)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Chaque ministère, agence ou société de la Couronne est responsable de sa propre stratégie de mise en œuvre de la politique sur la langue de service. En effet, la politique détermine que cette mise en œuvre incombe aux administrateurs généraux des parties suivantes de l'appareil gouvernemental :

Partie I, Fonction publique : les sous-ministres et les administrateurs généraux;

Partie III, Régies régionales de la santé : les directions générales;

Partie IV, Sociétés de la Couronne : Les présidences ou directions générales.

Pour garantir ses services dans la langue officielle de choix du public, le gouvernement fonctionne par l'intermédiaire d'équipes intégrées de travail ayant une capacité bilingue. Pour ce faire, il prévoit une procédure d'élaboration et de maintien de profils linguistiques spécifiques à chacune des institutions concernées. Les coordonnatrices et coordonnateurs des langues officielles de ces institutions sont responsables de l'élaboration et du maintien des profils linguistiques de leurs institutions respectives tandis que les sous-ministres, les présidences et les directions générales sont responsables de l'approbation de ces profils.

Les lignes directrices prévoient les critères généraux pour l'élaboration des profils linguistiques. Chaque profil linguistique doit d'abord être soumis à la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines pour considération et réaction avant qu'il puisse être approuvé par la haute direction.

COMMENTAIRE

La politique des langues officielles et les directives qui la concernent prévoient effectivement que chacune des institutions concernées doit élaborer sa propre stratégie d'implantation du plan directeur. Cela a pour effet de favoriser l'uniformité dans le respect des principes que contient la politique des langues officielles et les directives à ce sujet, tout en maintenant la spécificité et la culture propres aux institutions concernées.

Les profils linguistiques devront forcément faire l'objet de plus de révisions que par le passé étant donné la modernisation et le renforcement de la *Loi sur les langues officielles* par l'ajout de mesures contraignantes quant à l'offre active de services d'égale qualité partout dans la province et la création du poste de commissaire aux langues officielles qui peut recevoir et traiter des plaintes alléguant des manquements à la Loi.

Étant donné que la haute direction de chacune des institutions gouvernementales doit rendre compte de son fonctionnement sur une base annuelle, nous prenons pour acquis qu'elle devra pour ce faire, inclure dans son rapport, le degré de réalisation de sa stratégie d'implantation, basé sur des critères de rendement mesurables. Nous espérons pouvoir prendre connaissance de ces rapports annuels afin d'en faire une appréciation et de commenter s'il y a lieu, dans nos rapports annuels futurs.

6. Rapports annuels des ministères et des institutions concernées

POSITION DU COMMISSAIRE

Chaque institution assujettie à la LLO devrait être tenue d'inclure dans son rapport annuel à l'Assemblée législative, une partie substantielle consacrée au degré de réalisation de ses objectifs en ce qui concerne la prestation de ses services en conformité avec la LLO. (6)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le Conseil de gestion a décrété que les ministères, les sociétés de la Couronne et les régies régionales de la santé devront dorénavant inclure dans leurs rapports annuels, une section sur les langues officielles ayant pour but de donner suite à la directive voulant que soit intégrée la prestation des services gouvernementaux dans la gestion de l'ensemble de la prestation des services ministériels.

Le gouvernement a également adopté une directive relative à la publication de l'information sur les langues officielles dans les rapports annuels des ministères et du Bureau des ressources humaines. Cette directive prévoit une déclaration de chacun des ministères reconnaissant ses obligations envers la politique des langues officielles et son engagement à fournir activement des services de qualité dans la langue officielle de choix du public. Le rapport du Bureau des ressources humaines doit contenir ce même engagement de la part du gouvernement à l'égard de la *Loi sur les langues officielles* et de la politique sur les langues officielles.

Les ministères doivent rapporter sur toute activité visant à améliorer la prestation de leurs services dans les deux langues officielles par le truchement de la formation du personnel, des séances d'information, des publications et autres moyens appropriés.

COMMENTAIRE

Cette décision du gouvernement est conforme à la position du commissaire à ce sujet. Il prendra connaissance de ces rapports annuels pour s'assurer qu'ils traitent effectivement des efforts des institutions pour se conformer à la LLO et s'il le juge à propos, il formulera ses commentaires à ce sujet.

7. Obligations des tierces parties

POSITION DU COMMISSAIRE

Toute tierce partie qui doit offrir des services au nom de la Province devrait être tenue de signer une convention de service l'obligeant d'offrir ces services conformément aux exigences de la LLO. (7)

POSITION DU GOUVERNEMENT

La politique et lignes directrices sur la langue de service stipule dans la partie sur les services contractuels, que lorsque le gouvernement contracte des services auprès d'un fournisseur extérieur de services, le contrat doit comprendre une clause énonçant les responsabilités et les obligations des parties en vertu de la *politique sur les langues officielles* concernant les services dans les deux langues officielles.

COMMENTAIRE

Cette décision du gouvernement est conforme à la position du commissaire à ce sujet.

8. Coordination centrale du plan directeur

POSITION DU COMMISSAIRE

La coordination du plan directeur devrait être sous la responsabilité d'un ministère ou d'une agence déjà en place. (8)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Selon la politique et lignes directrices sur la langue de service :

- Le ministre du Bureau des ressources humaines est responsable de l'**administration** de la politique;
- La Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines est responsable du **suivi de la mise en application de la politique et des lignes directrices la concernant;** et
- La Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines doit également **fournir des avis sur l'interprétation et l'administration de cette politique et des lignes directrices sur la langue de service.**

Le site Web du ministère des Ressources humaines décrit ainsi le rôle de la Section des langues officielles :

La section des langues officielles offre des services d'orientation stratégique et de coordination visant l'offre des services dans les deux langues officielles par la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En travaillant de concert avec tous les ministères et agences gouvernementales, la section élabore et préconise des outils et des pratiques visant à assurer que les membres du public peuvent accéder aux services publics dans la langue de leur choix.

Comme il a été mentionné, les sous-ministres, les présidences et les directions générales des ministères, des régies régionales de la santé et des sociétés de la Couronne sont responsables de l'administration au jour le jour de la mise en œuvre de la politique sur la langue de service.

COMMENTAIRE

Puisque la politique des langues officielles lui accorde la responsabilité générale de l'administration de la politique sur la langue de service, l'on peut conclure que la coordination de la mise en œuvre du plan directeur du gouvernement relève du ministre du Bureau des ressources humaines. Par ailleurs, ce travail de coordination est facilité par le comité des sous-ministres sur les langues officielles qui a pour mandat de surveiller la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, d'appuyer les ministères ou organismes dans leurs efforts pour se conformer à la Loi, fournir des services et des conseils au gouvernement, d'appuyer le Bureau des ressources humaines dans la mise à jour de la politique sur la langue de service et la langue de travail, et de soumettre des rapports périodiques au Premier ministre en tant que responsable de l'application de la LLO.

Il importe que le gouvernement adopte une coordination centrale et unique de la mise en œuvre de la LLO de sorte qu'il soit en mesure d'implanter cette mise en œuvre en conformité avec les normes établies et d'évaluer le degré de réalisation des objectifs lui permettant ainsi d'apporter des correctifs si nécessaires.

9. Responsabilités de l'agence de coordination

POSITION DU COMMISSAIRE

Le ministère ou l'agence responsable de la coordination de la mise en œuvre du plan directeur devrait notamment être responsable de :

- **L'adoption d'un programme systématique de formation des fonctionnaires de tous les niveaux de la hiérarchie de la fonction publique ayant pour but de :**

• Les informer au sujet des exigences de la LLO quant aux services gouvernementaux et des attentes du gouvernement à cet égard;

• Les sensibiliser à l'importance de leurs attitudes personnelles quant au rôle qu'ils jouent dans la réalisation des objectifs de la LLO;

• Les convaincre de l'engagement du gouvernement et de la haute direction à l'atteinte des objectifs de la LLO;

• Les conscientiser de la nécessité d'acquérir un automatisme quant à l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans la langue de choix du public. (9)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Selon les directives du Conseil de gestion, le Bureau des ressources humaines a comme responsabilité la promotion de la politique sur les langues officielles auprès des fonctionnaires et du public en général. Il doit servir d'appui aux coordonnatrices et aux coordonnateurs des langues officielles pour la préparation de leurs exposés aux cadres supérieurs, aux gestionnaires et aux employés du gouvernement.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs des langues officielles ont comme l'une de leurs fonctions, de faire des présentations à des groupes d'employés sur la politique des langues officielles et sur des questions connexes.

Dans sa note de service aux sous-ministres, datée du 30 novembre 2004, la sous-ministre du Bureau des ressources humaines les informait :

- de son intention de tenir, à leur intention et à celle de leurs cadres et si possible, de leurs directions des ressources humaines et des coordonnateurs des langues officielles, une session d'information sur le contenu de la politique et des lignes directrices sur la langue de service;
- que son Bureau tiendrait une séance de formation des formateurs à l'intention des coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles dans le but de leur fournir les outils nécessaires pour la présentation de séances d'appoint à l'intention de leurs personnels respectifs.

Le manuel des procédures relatives à la politique des langues officielles contient des directives précises à l'intention des fonctionnaires au sujet de l'offre active au téléphone, en personne, au moyen de l'affichage, au moyen de la correspondance, et au moyen des services électroniques.

Les employés peuvent accéder à la politique sur les langues officielles et aux directives sur la langue de service par l'intermédiaire du site intranet du gouvernement.

COMMENTAIRE

L'on ne peut que se féliciter du fait que le gouvernement ait adopté des programmes d'information à l'intention des fonctionnaires relativement à la LLO. En effet, les directives sur la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles, les messages de la sous-ministre du Bureau des ressources humaines et l'information contenue sur le réseau intranet du gouvernement, constituent des éléments d'un programme d'information et de sensibilisation des employés. Cependant, le gouvernement ne devrait pas se contenter de quelques séances de formation des fonctionnaires pour les sensibiliser et les informer au sujet de la politique et des lignes directrices en matière de langue de service. L'implantation de la LLO exige des changements d'attitude en profondeur de la part des personnes responsables d'assurer des services d'égale qualité dans la langue de choix du public partout dans la province. Ces changements pourraient être facilités par une stratégie d'ensemble permanente et flexible d'information et de sensibilisation à l'intention de tous les employés de la fonction publique, y compris les nouveaux employés en début de carrière.

10. Programme d'évaluation

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un programme complet d'évaluation qui comprendrait les éléments suivants :

- **L'évaluation du degré de réalisation des programmes de mise en œuvre du plan directeur. Ce programme comprendrait la cueillette de données permettant au commissaire de constater annuellement le résultat des efforts du gouvernement en vue de favoriser la progression vers l'égalité;**
- **L'évaluation de la qualité des services offerts au public partout dans la province;**
- **L'évaluation ponctuelle des employés affectés à la prestation des services auprès du public et des administratrices et administrateurs responsables de ces employés. (10)**

POSITION DU GOUVERNEMENT

Les directives rattachées à la politique des langues officielles prévoient que le Bureau des ressources humaines a comme rôle de surveiller la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles au gouvernement et que la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau est responsable du suivi de la mise en application de la politique et des lignes directrices. Les ministères, agences et corporations sont responsables de surveiller leurs propres services et d'y apporter des améliorations au besoin.

Le Conseil de gestion a décidé que la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines serait chargée de l'élaboration et de la mise en œuvre de méthodes d'évaluation périodique de la qualité des services dans les deux langues officielles, tant au niveau de l'organisation que celui des ministères. Cette section du Bureau des ressources humaines est en outre responsable de la surveillance continue du profil linguistique du gouvernement qui comprend une évaluation de la Partie I de la fonction publique en vue de déterminer la capacité du gouvernement à rencontrer les exigences de son profil linguistique.

Chaque sous-ministre, direction générale et présidence des institutions concernées doit, entre autres, surveiller la prestation des services au sein de son ministère pour s'assurer que des services de qualité égale sont effectivement offerts dans les deux langues officielles, et comme il a été mentionné précédemment, doit rendre compte annuellement des activités de son organisation en matière de langues officielles.

Les rapports annuels des institutions concernées à l'Assemblée législative constituent une forme d'évaluation puisque ces rapports pourront faire l'objet d'examen par les membres de l'Assemblée législative. Ces rapports doivent contenir entre autres, un sommaire pour l'ensemble des services publics, du taux de réussite dans l'atteinte des objectifs fixés au sein des divers profils linguistiques.

COMMENTAIRE

D'après les mesures administratives mises en place, il nous semble que le gouvernement soit capable d'évaluer le degré de réalisation du plan directeur (la politique et les lignes directrices – langue de service). Cette tâche incombe au Bureau des ressources humaines pour l'ensemble du gouvernement et à chacune des institutions concernées en ce qui concerne leurs propres services. Cela comprend les méthodes d'évaluation périodique de la qualité des services que doit développer la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines et l'obligation pour les institutions de surveiller leurs propres services et d'y apporter des améliorations au besoin.

Il n'est pas possible à partir des documents consultés, de déterminer s'il y a en place une procédure d'évaluation systématique des administratrices et des administrateurs en ce qui concerne leurs responsabilités quant à la prestation des services gouvernementaux dans la langue de choix du public. Cependant, quelle que soit cette procédure, il importe pour le

gouvernement de s'assurer que la haute direction de la fonction publique soit bien informée des objectifs à atteindre et de leurs responsabilités à cet égard.

Le but de la politique sur la langue de service est de garantir l'offre active et la prestation de services gouvernementaux d'égale qualité dans la langue de choix du public partout dans la province. Non seulement doit-on prévoir, comme c'est présentement le cas, la possibilité de déposer une plainte en cas de non-conformité à la Loi, encore faut-il que le gouvernement mette en place des mécanismes ayant pour but d'éviter que de telles situations ne se présentent.

Bien que le commissaire puisse s'inspirer du nombre de plaintes relatives à la prestation des services pour se former une opinion quant aux efforts du gouvernement pour satisfaire à la LLO, il apprécierait également l'accès à des données lui permettant de commenter davantage à cet effet. Il profitera de la publication de ces divers rapports annuels pour se faire une idée du degré de réalisation de la mise en œuvre de la LLO relativement aux services gouvernementaux.

11. Conformité à la Loi

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un mécanisme de surveillance de la conformité à la LLO relativement à la prestation des services gouvernementaux dans la langue de choix partout dans la province par une vérification ponctuelle sans préavis, aux niveaux provincial et local. (11)

POSITION DU GOUVERNEMENT

La politique et lignes directrices sur la langue de service prévoient que les sous-ministres, les directions générales et les PDG sont responsables de la mise en œuvre de cette politique et que la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines est responsable du suivi de son application.

COMMENTAIRE

L'on peut déduire de la position du gouvernement, qu'il existe effectivement des mesures qui permettent de surveiller la conformité à la Loi en ce qui concerne les services gouvernementaux. Cependant, hormis l'évaluation périodique de la qualité des services, qui doit être élaborée par le Bureau des ressources humaines, il ne semble pas exister de mécanismes ayant pour but de vérifier périodiquement à tous les niveaux, la conformité à la politique et aux lignes directrices sur la langue de service.

12. Formation linguistique

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un programme bien articulé de formation linguistique des fonctionnaires aux niveaux provincial et local en fonction des besoins identifiés quant à l'offre active de services d'égale qualité dans les deux langues officielles de la province. Ce programme permettrait aux fonctionnaires en place de perfectionner leur maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit selon les besoins institutionnels de l'administration publique pour satisfaire aux exigences de la LLO. (12)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Les lignes directrices n'abordent pas la question de la formation linguistique des fonctionnaires, mais la politique des langues officielles prévoit sous la rubrique « compétences linguistiques fonctionnelles », ce qui suit : *La notion de compétences linguistiques fonctionnelles signifie que les employés possèdent le niveau de compétences linguistiques, dans l'une ou l'autre des deux langues officielles ou dans les deux, nécessaire*

pour pouvoir s'acquitter des fonctions de leurs postes. Une priorité sera de rendre disponibles et accessibles aux employés, les cours de formation et de perfectionnement en langue seconde.

Suite à l'établissement du budget 2004-2005, il a été décidé au printemps 2004, que le financement de la formation linguistique serait décentralisé au niveau de chacun des ministères, mais que la coordination de ce programme demeurerait la responsabilité du ministère de la Formation et du développement de l'emploi.

COMMENTAIRE

Les inscriptions aux cours de formation linguistique ont beaucoup diminué depuis que le gouvernement a décidé de décentraliser le financement de ce programme à l'intention des fonctionnaires qui veulent maintenir leur niveau de compétence en langue seconde.

Nous comprenons mal pourquoi le gouvernement a décidé de décentraliser le financement de la formation linguistique des fonctionnaires. Il nous semble à première vue que cette décision a eu pour effet de diminuer la demande pour du perfectionnement. Étant donné que la politique des langues officielles énonce clairement que la formation et le perfectionnement en langue seconde constitue une priorité, nous croyons que les mesures en place devraient refléter cette priorité.

13. Outils de rédaction pour les fonctionnaires

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un programme d'accès à des outils de rédaction à l'intention des employés qui doivent régulièrement rédiger en français ou en anglais. (13)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Il n'y a rien qui s'adresse spécifiquement à cette question dans la politique et les lignes directrices sur la langue de service. Cependant, le site Web du Bureau des ressources humaines contient des liens à des outils d'aide à la rédaction en français (Dictionnaire français, dictionnaire français-anglais/anglais-français, le grand dictionnaire terminologique, le dictionnaire multifonctions, le dictionnaire des synonymes, des glossaires et des lexiques). Les fonctionnaires qui doivent rédiger en anglais ont accès à des outils de rédaction dont le *Multilingual Dictionary, The Acronym Finder, The Verb Conjugator* et *The On-Line Translator*. Ce site contient également de l'information au sujet des cours de perfectionnement offerts, ainsi que des liens à des sites d'apprentissage en ligne.

La partie de la politique des langues officielles traitant de la langue de travail précise entre autres que cette politique vise à aider et à inciter les employés à travailler dans leur première langue officielle et à leur permettre de poursuivre une carrière dans la fonction publique dans cette langue. Par ailleurs, elle confirme l'engagement du gouvernement à créer une ambiance propice à encourager les employés à utiliser la langue officielle de leur choix dans l'exercice de leurs fonctions.

COMMENTAIRE

Étant donné la position minoritaire des fonctionnaires francophones et étant donné que plusieurs parmi eux ont dû fonctionner en anglais depuis des années, nombreux sont-ils à constater leur difficulté à rédiger efficacement en français.

Le commissaire a entrepris des démarches auprès des gouvernements provincial et fédéral pour que les fonctionnaires aient un accès universel au logiciel *Termium* qui constitue un outil de traduction de très grande qualité développé par le Bureau de traduction du gouvernement fédéral. Les réactions à cette demande ont été favorables de part et d'autre, mais en date de la rédaction de ce rapport annuel, le commissaire n'avait reçu aucune réponse positive à ce sujet.

Il importe que le gouvernement fournisse aux fonctionnaires, les outils de travail appropriés et s'assure comme le veut la politique des langues officielles, d'une ambiance propice à l'utilisation de la langue officielle du choix des fonctionnaires dans leur milieu de travail.

D. Recommandations

14. Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO

Le gouvernement a affirmé qu'il voulait agir avec diligence dans la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*. Il semble avoir pris un pas important en ce sens avec la mise à jour de sa politique sur les langues officielles en ce qui concerne la langue de service. En effet, le document contenant la « politique et les lignes directrices - langue de service » témoigne de son engagement envers le respect de la LLO partout dans la province. Cependant, ces décisions de la part du gouvernement ne ressortent pas d'emblée lorsque l'on parcourt le site Web gouvernemental.

Le gouvernement ne devrait pas démontrer de la timidité à faire connaître clairement au public les décisions qu'il a prises pour s'assurer de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. La LLO l'oblige à implanter toutes les mesures nécessaires pour cette mise en œuvre. Pourquoi ne manifesterait-il pas fièrement ses accomplissements dans ce domaine?

Recommandation N° 1

Que le gouvernement adopte les mesures nécessaires pour que le public puisse facilement s'informer de ce qu'il fait en ce qui concerne l'implantation de la *Loi sur les langues officielles* et les directives qui s'y rattachent.

15. Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles

Les coordonnatrices et coordonnateurs des langues officielles occupent un poste clé en ce qui concerne la prestation partout dans la province, de services de qualité égale dans la langue de choix du public puisqu'ils sont intimement engagés dans l'élaboration et la mise à jour des profils linguistiques des institutions couvertes par la Loi. Ils contribuent à l'établissement au sein de ces institutions, d'une culture qui favorise le respect de la lettre et de l'esprit de la LLO. Ces personnes ont, de par les responsabilités que leur attribuent les directives gouvernementales, un rôle consultatif dans l'atteinte des objectifs de la politique sur les langues officielles et un rôle d'intervention dans la promotion de cette politique auprès des fonctionnaires.

D'après les directives gouvernementales, les sous-ministres, les directions générales et les présidences des institutions concernées doivent s'assurer qu'il y ait au sein de leurs organisations respectives, une coordonnatrice ou un coordonnateur des langues officielles, d'où l'importance accordée à ce poste.

Étant donné l'importance du rôle des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles quant à la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles et la surveillance de la conformité à cette politique au sein des institutions, ces personnes devraient participer activement aux décisions relatives à la prestation des services dans la langue de choix du public.

Recommandation N° 2

Que la classification des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles soit rédigée de sorte à leur accorder suffisamment d'autonomie d'action et de décision au sein des ministères, des agences et des sociétés de la Couronne en matière de langues officielles et prévoir qu'ils répondent directement au sous-ministre, à la direction générale ou à la présidence des institutions couvertes par la Loi.

Langue de travail

Le Conseil de gestion a réitéré le volet de la politique sur les langues officielles traitant de la langue de travail, mais il n'a pas mis à jour ses directives à cet égard. Ce volet de la politique contient les éléments suivants :

- elle vise à promouvoir une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles dans les services publics et à aider et à inciter les employés à travailler dans leur langue officielle;
- elle a pour but d'aider et d'inciter les employés à travailler dans leur première langue officielle et de leur permettre de poursuivre une carrière dans la fonction publique dans cette langue;
- elle confirme l'engagement du gouvernement à créer une ambiance propice à l'utilisation de la langue officielle du choix des employés dans l'exercice de leurs fonctions tout en maintenant la responsabilité d'offrir leurs services dans la langue de choix du public;
- elle stipule que l'administration centrale doit utiliser la langue officielle appropriée lorsqu'elle communique avec les bureaux locaux et lorsqu'elle leur fournit des services;
- elle prévoit que les services au personnel et les autres services administratifs doivent être fournis dans la langue de choix du personnel; et
- elle prévoit que la surveillance du personnel doit se faire dans la langue de choix de l'employé sauf lorsque les circonstances ne le permettent pas.

La langue de travail revêt une très grande importance pour la personne francophone qui accède à un emploi dans la fonction publique provinciale. Dans la majorité des cas, elle aurait complété son éducation publique, collégiale ou universitaire en français dans la province ou ailleurs. Elle s'attend donc de pouvoir faire carrière dans la fonction publique et d'y travailler, au moins partiellement, dans sa première langue officielle. Malheureusement, cela n'est pas automatiquement le cas.

La personne de langue anglaise qui accède à un poste au sein de la fonction publique s'attend tout naturellement de pouvoir travailler dans sa langue maternelle et dans la grande majorité des cas, cela se réalise. Les fonctionnaires anglophones ayant appris le français par le biais du programme d'immersion française ou du programme de français de base s'attendent de pouvoir mettre à profit cet apprentissage, non seulement dans le cadre des services directs à la clientèle dans cette langue, mais également dans leurs interactions professionnelles avec leurs collègues dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Dans son rapport au gouvernement, déposé en décembre 1996 et intitulé *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello,* Madeleine Delaney-LeBlanc formulait des recommandations au sujet de la langue de travail au sein de la fonction publique. Huit ans plus tard, plusieurs de ses conclusions relatives à la langue de travail sont encore d'actualité. Elle a constaté entre autres, qu'une proportion significative des fonctionnaires francophones oeuvrant dans la région de Fredericton devaient, sauf exception, communiquer en anglais avec leurs collègues et qu'approximativement 20% parmi eux avaient perdu certaines aptitudes dans leur langue première tandis que la même proportion d'anglophones bilingues avaient perdu certaines aptitudes en français. Cette situation était due selon elle, au fait que le milieu de travail dans la capitale était essentiellement anglophone. Cette situation ne semble pas avoir changé.

De nombreux fonctionnaires bilingues ayant comme langue première le français ou l'anglais, ont été recrutés et embauchés à cause de leurs aptitudes à fonctionner dans les deux langues officielles de la province. Il nous semble que le gouvernement, comme employeur dans une province officiellement bilingue, devrait protéger son investissement en s'assurant d'un milieu de travail où ces personnes pourraient d'une part, maintenir et améliorer leurs habiletés linguistiques dans les deux langues officielles en travaillant dans les deux langues officielles ou en profitant d'un programme de perfectionnement linguistique et d'autre

part, profiter de la possibilité de travailler dans leur langue première et ainsi, acquérir un sentiment d'appartenance à leur province peu importe leurs lieux de travail respectifs.

La plupart des fonctionnaires doivent à l'occasion ou sur une base continue, rédiger soit en français ou en anglais pour s'acquitter de leurs responsabilités. Pour les fonctionnaires qui doivent rédiger en français et qui travaillent dans un milieu majoritairement anglophone, cela présente des défis considérables : souvent, leur vocabulaire en français n'est pas à la hauteur et ils n'ont pas toujours accès aux outils de rédaction nécessaires pour maintenir ou augmenter leur efficacité en français. De plus, lorsqu'ils saisissent leurs textes, les claviers disponibles ne sont pas toujours compatibles à la rédaction en français et leur configuration n'est pas toujours la même d'un clavier à l'autre. Bien que la situation ne soit pas la même pour la rédaction en anglais, les fonctionnaires anglophones et bilingues bénéficieraient également d'un accès facile à des outils de rédaction en anglais.

En ce qui concerne les claviers, il nous semble que le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait, à l'instar du gouvernement fédéral, adopter une norme de clavier pour l'ensemble de la fonction publique, particulièrement en ce qui concerne le traitement de texte. Nous recommandons la norme CAN/CSA Z243.200-92 puisqu'elle permet d'écrire en français sans touches mortes pour les lettres accentuées les plus utilisées et permet également d'écrire en anglais et en douze autres langues basées sur l'alphabet latin. Cela s'avère très important dans cette ère d'internationalisation des relations et du commerce.

Recommandation N° 3

Que le gouvernement établisse des lignes directrices précises pour la mise en œuvre de la section de la politique des langues officielles relative à la langue de travail.

Recommandation N° 4

Que soit effectuée une étude ayant pour but de déterminer et d'implanter les meilleurs moyens pour favoriser chez les fonctionnaires francophones, l'utilisation du français en milieu de travail dans la région de Fredericton et dans les régions où l'utilisation de l'anglais est prédominante et dans les régions bilingues;

Que cette étude comprenne l'examen des meilleurs moyens pour favoriser chez les fonctionnaires bilingues dont la première langue officielle est l'anglais, l'utilisation du français dans leurs milieux de travail; et

Que le gouvernement inclue parmi les moyens à privilégier, la possibilité de programmes d'échange permettant à des employés de pouvoir travailler pour des périodes de temps limitées, dans un milieu où la langue de travail n'est pas leur première langue officielle.

Recommandation N° 5

Que la directive sur les langues officielles comprenne les mesures nécessaires pour que soient facilement disponibles aux fonctionnaires, les outils de travail leur permettant de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles de la province. Ces mesures comprendraient notamment :

- **des outils de rédaction tels que dictionnaires, logiciels de traitement de texte en français ou en anglais selon le cas et systèmes d'exploitation avec interfaces française ou anglaise au choix des employés; et**
- **l'adoption pour l'ensemble du gouvernement d'une politique relative à la norme de clavier, soit l'obligation d'utiliser le clavier canadien multilingue normalisé (CAN/CSA Z243.200-92). Une telle directive aurait pour but de déterminer qu'à partir d'une date convenue, le remplacement de tout nouveau matériel informatique comprendrait automatiquement le clavier canadien multilingue normalisé.**

Recommandation N^{o} 6

Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick entreprenne les démarches nécessaires pour que le logiciel Termium soit universellement disponible aux fonctionnaires ou tout au moins, à ceux et celles qui doivent de par leurs fonctions, rédiger en français ou en anglais.

Formation linguistique des fonctionnaires

La politique sur les langues officielles et les directives y afférentes reflètent la teneur de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux nouvelles exigences relatives aux services gouvernementaux. Cela exige que le gouvernement ait en place partout dans la province, des équipes fonctionnelles capables d'offrir leurs services dans les deux langues officielles et ce, même dans les régions où il n'est pas habituel d'offrir activement ces services dans les deux langues officielles.

Compte tenu que la politique sur les langues officielles précise clairement qu'aucun employé ne peut subir de préjudice quant à son niveau actuel d'emploi pour des raisons de compétences linguistiques, il va de soi que le gouvernement en tant qu'employeur, devra trouver des moyens pour concilier son obligation d'offrir partout dans la province des services dans les deux langues officielles avec la pénurie possible d'employés bilingues dans certaines régions stratégiques de la province. Cette situation exigera donc des mesures de nature palliative faisant appel entre autres, à la formation linguistique dans la langue seconde.

La politique linguistique du gouvernement ne prévoit la formation et le perfectionnement linguistique qu'en langue seconde à l'intention des fonctionnaires provinciaux. Étant donné la situation minoritaire des fonctionnaires francophones qui travaillent dans des milieux à forte majorité anglophone et les influences linguistiques et culturelles que ces personnes subissent dans ce contexte, le programme de formation et de perfectionnement linguistique devrait également s'appliquer au français langue première. Considérant que tous les employés devraient avoir accès au perfectionnement en rédaction, que ce soit en français ou en anglais, le programme actuel de formation et de perfectionnement devrait également s'appliquer à l'anglais langue première.

À notre avis, pour que le programme de formation et de perfectionnement linguistique soit efficace, la responsabilité pour l'administration et le financement de ce programme devrait être centralisée. Nous considérons que cette responsabilité devrait incomber au Bureau des ressources humaines puisqu'il coordonne déjà la formation générale des fonctionnaires et offre déjà par le biais de l'informatique, un accès à des formations diverses à leur intention.

Recommandation N^{o} 7

Que dans la section « mise en œuvre » de la politique sur les langues officielles, la partie Compétences linguistiques fonctionnelles soit modifiée pour que cette partie inclue la formation et le perfectionnement linguistique en langue première.

Recommandation N^{o} 8

Que le gouvernement instaure un programme centralisé de formation et de perfectionnement linguistique destiné aux fonctionnaires membres des équipes à capacité bilingue des niveaux provincial et local, ayant pour but de répondre aux besoins identifiés quant à l'offre active et à la prestation partout dans la province, de services d'égale qualité dans la langue officielle de choix du public;

Que la responsabilité générale pour l'administration et le financement du programme de formation et de perfectionnement linguistique des fonctionnaires incombe au Bureau des ressources humaines; et

Que demeure au niveau du ministère de la formation et du développement de l'emploi, la responsabilité pour l'administration du programme d'évaluation du degré de bilinguisme des fonctionnaires pour fins de formation et de perfectionnement.

Les municipalités, lieux de démocratie locale

Importance de la municipalité comme lieu d'identification et d'appartenance

Le niveau municipal de gouvernement constitue le palier de la démocratie qui est le plus près des citoyennes et citoyens et sur lequel ils ont effectivement le plus grand niveau de contrôle et de participation. Il s'agit également du niveau de gouvernement qui est le plus surveillé de près par le public et qui est le plus assujetti aux pressions d'une clientèle qui peut en tout temps communiquer avec les décideurs, qu'ils soient au niveau politique ou administratif de l'appareil décisionnel de la municipalité concernée.

Le fonctionnement politique, social, culturel et économique de notre province et de notre pays dépend en grande partie des initiatives conçues et implantées au niveau des municipalités. Par conséquent, elles constituent un maillon essentiel contribuant à la vigueur de ce fonctionnement. Les politiciens des niveaux fédéral et provincial reconnaissent cette force politique que représentent les municipalités. L'on a qu'à constater les mesures préconisées par le fédéral relativement au financement direct des villes.

Les citoyennes et les citoyens des villes et des municipalités sont attachés à l'endroit qu'ils considèrent comme leur chez-soi. Ils ont un sentiment d'appartenance à la ville ou à la municipalité où ils vivent. Bref, un milieu qui respecte leurs valeurs. Pour les dirigeants municipaux, ce sentiment d'appartenance à la municipalité et l'intégration de ses valeurs par ses citoyennes et citoyens sont cruciaux pour le bien-être et le développement de cette ville ou de cette municipalité. Cependant, ce sentiment d'appartenance ne peut être atteint que si chaque citoyen perçoit qu'il est l'égal de n'importe quel autre citoyen et que la municipalité le traite sur un pied d'égalité avec tout autre citoyen de cette collectivité. La LLO intègre ces valeurs d'égalité et de respect et elle les articule en actions concrètes, notamment au niveau des municipalités.

Efforts du commissaire pour faciliter la tâche des municipalités

Le commissaire s'efforce de maintenir avec les municipalités, des relations de collaboration et d'échange dans le but de faire la promotion des langues officielles, de préciser quelles sont leurs responsabilités sous la Loi et de connaître quelles sont les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs efforts pour se conformer à la Loi. Il accepte les diverses invitations des municipalités à le rencontrer et il en a profité pour échanger avec les administrateurs et les dirigeants politiques de ces institutions et de constater sur place leurs succès et leurs préoccupations.

Dans le but de s'assurer de la compréhension de la philosophie de base et de la portée de la *Loi sur les langues officielles*, et de l'application des articles pertinents de la Loi, le commissaire a organisé une tournée des municipalités au cours de l'hiver dernier. Ces rencontres avaient également pour but de prendre connaissance des préoccupations des municipalités quant aux responsabilités qui leur incombent sous la Loi et de les encourager à considérer ce qui pourrait être fait, en collaboration avec les représentants de la communauté minoritaire de leurs régions respectives, pour encourager les commerces à accueillir leurs clientèles francophone et anglophone dans la langue officielle de leur choix.

En préparation à des rencontres avec les municipalités, le commissaire a préparé un questionnaire confidentiel à leur intention dans le but d'identifier leurs succès et les défis qu'ils rencontrent dans leurs efforts pour satisfaire aux exigences de la LLO. Il a beaucoup apprécié la participation des municipalités à ces échanges et il considère que les réactions et l'information qu'il a reçues lui permettent non seulement d'apprécier les difficultés qu'elles rencontrent à satisfaire aux exigences de la Loi, mais également de reconnaître les initiatives de nature proactives qu'elles ont entreprises.

Voici en style télégraphique, les points saillants de ces rencontres :

- Le commissaire a perçu de la part des municipalités, beaucoup de bonne volonté en ce qui concerne leurs efforts pour se conformer à la Loi;
- Plusieurs municipalités se conforment à la Loi sans trop de difficulté;
- Sauf exception, les municipalités situées dans les régions traditionnellement bilingues se conforment relativement facilement à la Loi;
- Les municipalités situées dans les régions qui ne sont pas traditionnellement reconnues pour leur bilinguisme ont plus de difficulté à se conformer à la Loi. Il ne nous semble pas que ces difficultés résultent d'une mauvaise foi de leur part, mais plutôt du manque d'expérience dans ce domaine, d'une pénurie de personnel compétent et du manque de ressources humaines et financières suffisantes pour satisfaire à leurs besoins dans ce domaine;
- Certaines municipalités se demandaient comment les conseillers municipaux pouvaient-ils approuver des procès-verbaux traduits en français lorsque ces conseillers sont tous unilingues anglais. En réponse à cette question, le commissaire a suggéré qu'ils devaient se fier à la personne ou à la société qui en a fait la traduction comme cela se fait depuis plus 20 ans au gouvernement fédéral et au sein d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux;
- Certaines municipalités de régions bilingues, ayant de l'expérience dans le domaine des services dans les deux langues officielles se sont offertes pour assister celles qui rencontreraient des difficultés dans ce domaine;
- Une municipalité a suggéré l'établissement d'une agence spécialisée dans le domaine de la toponymie qui conseillerait les municipalités dans ce domaine;
- Certains centres urbains tels Moncton, Dieppe et Saint-Jean ont élaboré une planification rigoureuse en vue de satisfaire aux exigences de la LLO; et
- Une municipalité a fait remarquer que le cours sur les eaux et les égouts ne se présentait qu'en anglais aux employés francophones. Suite à cette rencontre, le commissaire est intervenu auprès des responsables pour que les mesures appropriées soient adoptées pour remédier à cette situation. Comme résultat de cette intervention, le cours en question a été traduit et sera offert par le Collège communautaire de Bathurst à partir de cet automne (2005).

La ville de Saint-Jean constitue l'une de ces communautés qui n'est pas traditionnellement reconnue pour son bilinguisme, mais qui a relevé le défi de satisfaire aux exigences de la LLO. En effet, elle s'est dotée d'une stratégie ambitieuse de transition vers des services bilingues, qui comprend notamment un investissement considérable pour la signalisation bilingue à l'intérieur et à l'extérieur des édifices de la ville, la signalisation routière bilingue, un site Web bilingue et la documentation dans les deux langues officielles, y compris les annonces, les procès-verbaux et la traduction simultanée de toutes les réunions publiques du conseil de ville. Par ailleurs, la procédure d'adoption et de modification des arrêtés municipaux de la ville comprendra lorsque nécessaire, des services de traduction et d'interprétation. Chacun des départements de la ville devra développer des protocoles en vue de répondre entre autres, aux demandes d'information, aux requêtes et aux plaintes formulées en personne, par écrit ou par voies électroniques. Les besoins en ressources humaines et de perfectionnement seront déterminés en fonction des exigences opérationnelles de la ville.

Le commissaire souhaite que la ville de Saint-Jean réussisse à maintenir le cap dans ses efforts pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* et espère que cet exemple servira de modèle aux autres municipalités de la province.

Programmes de formation en langue seconde

Pour les municipalités anglophones qui doivent s'adapter aux nouvelles exigences imposées par la *Loi sur les langues officielles*, il est parfois difficile de trouver les ressources nécessaires pour concevoir et livrer des programmes de formation ponctuelle en langue française. À cela s'ajoute les coûts d'une telle formation, particulièrement pour les petites municipalités.

Peut-être serait-il utile que le gouvernement facilite l'accès à des services de perfectionnement linguistique des personnels des municipalités qui comprendraient la conception de cours spécifiquement adaptées à leurs besoins et la présentation de ces cours. Cet accès pourrait se faire par le biais du secteur privé ou du secteur public. Mais, quel que soit le moyen privilégié, cela exigera de nouvelles dépenses de perfectionnement linguistique du personnel pour ces municipalités.

Le commissaire considère que le gouvernement doit s'assurer que les exigences qu'impose la LLO peuvent être respectées par les institutions concernées, dont les municipalités.

Recommandation N^{O} 9

Que le gouvernement s'engage à consulter les municipalités dans le but de déterminer quels sont leurs besoins en matière de formation linguistique et qu'à partir des résultats de ces consultations, il s'entende avec elles sur les meilleurs moyens de satisfaire à ces besoins; et

Que, le cas échéant, pour justifier leurs besoins en matière de formation et de perfectionnement linguistique de leurs employés et ainsi avoir accès à un programme de formation linguistique, les municipalités soient tenues de soumettre un plan de bilinguisation de leurs services en vue de satisfaire aux exigences de la LLO.

Aménagement linguistique

Note : Par aménagement linguistique, nous entendons l'ensemble des stratégies de mise en œuvre de la Loi et de la politique linguistique du gouvernement qui constituent pour le gouvernement, la direction qu'il s'est donnée pour la réalisation des objectifs de la Loi sur les langues officielles.

Adoption de la Loi sur les langues officielles

L'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969 et l'adoption subséquente de la nouvelle LLO en 2002 témoignent de l'intention ferme de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick de modifier le cours normal qu'aurait subi le développement de la langue et de la culture françaises dans la province. N'eût été de cette intervention de l'État, le sort de la communauté linguistique de langue française au Nouveau-Brunswick ne serait pas aussi encourageant qu'il ne l'est aujourd'hui et la province s'en sortirait perdante.

La *Loi sur les langues officielles* de 2002 reconnaît dans son préambule, que la Constitution canadienne prévoit, pour les communautés linguistiques française et anglaise, l'égalité de statut, des droits et privilèges dont notamment le droit aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. Elle statue également à l'article 5, que rien dans cette loi ne limite le pouvoir de la Législature et du gouvernement de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. Cela confirme clairement l'intention de la Législature du Nouveau-Brunswick de provoquer un virage dans ce domaine.

L'histoire prouve que la Législature du Nouveau-Brunswick a eu raison puisque cette décision de 1969 d'adopter une *Loi sur les langues officielles* et les décisions subséquentes ayant trait à l'égalité des deux langues officielles et à l'égalité des deux communautés linguistiques de langues officielles ont eu pour effet de changer pour le mieux l'évolution de la langue française au Nouveau-Brunswick et de favoriser pour les membres de la communauté linguistique française, leur participation active à la vie sociale, économique, politique et

culturelle de notre province et de notre pays. Ces décisions ont également eu pour effet, de meilleures relations entre le public et les institutions des deux communautés linguistiques de langues officielles de la province et une appréciation mutuelle de leurs qualités et de leurs forces respectives. Le Nouveau-Brunswick et le Canada peuvent s'enorgueillir de ces réalisations.

Revendications en vue d'un changement en matière de droits linguistiques

Évidemment, ces décisions ont été provoquées par certains événements significatifs qui les ont précédées, notamment :

- les changements dans le domaine de l'éducation qui ont eu pour effet d'inclure et de responsabiliser la communauté de langue française qui désirait s'assurer de l'éducation de ses enfants dans un contexte qui leur soit favorable; et
- les nombreuses revendications de la part de cette communauté en vue de l'instauration de conditions favorisant son développement et son épanouissement

Il importe de souligner que sans l'appui de la communauté linguistique de langue anglaise, ces changements n'auraient pas pu se réaliser.

Évolution en matière d'éducation

Les initiatives mutuellement exclusives des communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick en matière d'éducation, telles les écoles paroissiales et les écoles privées organisées par des institutions religieuses de diverses confessions ont été remplacées par des institutions de nature publique implantées par l'État. Ces mesures pourraient être considérées comme de la planification ou de l'aménagement linguistique en ce qu'elles ont eu pour résultat, une modification du cours normal qu'auraient subi les langues française et anglaise dans la province.

Le bilinguisme individuel et le bilinguisme institutionnel

Les attitudes ont évolué au point où l'on reconnaît les bienfaits du bilinguisme et du droit de toute personne de recevoir ses services dans la langue de son choix, que ce soit des services gouvernementaux ou autres. L'on reconnaît également la nature non menaçante du bilinguisme institutionnel au niveau de la fonction publique, où le bilinguisme individuel des fonctionnaires n'est pas obligatoire et le concept du bilinguisme individuel où l'apprentissage de la langue seconde est encouragé et facilité par le système d'éducation publique.
Cette philosophie d'ouverture et d'inclusion favorise d'une part, les communications plus ouvertes et égales entre les membres des deux communautés linguistiques et d'autre part, l'épanouissement personnel, économique et culturel des personnes concernées et l'avancement de la société en général.

Autorité et responsabilité du gouvernement en matière de droits linguistiques

Dès lors que l'État ait décidé que les deux communautés linguistiques de langues officielles doivent jouir d'un statut et des droits et privilèges égaux, l'on peut s'attendre à ce qu'il s'accorde le pouvoir d'agir pour que cette égalité se réalise dans les faits et qu'il établisse un mécanisme pour garantir le respect de ces droits et leur promotion. L'article 5 de la Loi lui accorde effectivement le pouvoir d'intervention dans ce domaine. La création du commissariat aux langues officielles institue par le fait même un mécanisme qui, en plus de garantir le respect des droits linguistiques, favorise le changement dans ce domaine.

L'Assemblée législative a créé un dispositif qui a essentiellement pour but de lui rappeler son rôle ainsi que celui du gouvernement en tant que principaux agents de changement au Nouveau-Brunswick, non seulement en ce qui concerne la promotion de l'égalité des communautés linguistiques française et anglaise, mais également par ce moyen, la promotion du développement social, culturel et économique de notre province.

Nécessité d'une planification globale de notre régime linguistique

Les efforts pour satisfaire aux exigences de la LLO, notamment en matière de services dans la langue de choix des membres du public, de signalisation dans les deux langues officielles et de toponymie soulignent la nécessité d'une forme quelconque de planification plus globale des diverses composantes de l'implantation d'un régime linguistique bilingue et la nécessité d'un organisme de réflexion et de recherche possédant l'expertise et la crédibilité nécessaires pour agir en tant que guide auprès du gouvernement. Le Conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick, composé de chercheurs et de représentants des municipalités francophones et de la société civile, qui participent en tant que bénévoles, constitue un tel organisme. Ce conseil se rencontre sur une base régulière et se préoccupe de questions reliées à l'aménagement linguistique francophone dans la province.

Nous reconnaissons le travail accompli à date par le gouvernement et les changements positifs que ses décisions ont provoqués. Cependant, nous sommes rendus à l'étape de notre développement collectif où il importe qu'il y ait en place une planification stratégique pour l'implantation d'un régime linguistique compatible avec l'esprit de la LLO et l'adoption de mesures et de conditions favorisant l'atteinte des objectifs de la LLO en ce qui concerne la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais partout dans la province. Ces mesures pourraient comprendre une planification ou un aménagement linguistique qui engloberait notamment la toponymie et autres questions connexes.

Pour un conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick

Tel que mentionné en tête de chapitre nous entendons par aménagement linguistique, l'ensemble des stratégies de mise en œuvre de la Loi et de la politique linguistique du gouvernement qui constituent pour le gouvernement, la direction qu'il s'est donnée pour la réalisation des objectifs de la *Loi sur les langues officielles.*

Le concept de l'aménagement linguistique n'est pas nouveau. En effet, il se fait déjà de l'aménagement linguistique au Nouveau-Brunswick : les décisions gouvernementales en matière de langues officielles constituent une forme d'aménagement linguistique ainsi que l'institution de la dualité linguistique au sein du système scolaire public. Au niveau fédéral, il existe une Commission de Toponymie du Canada (CTC). La Commission géographique du Canada a été créée en 1897 pour être remplacée par la Commission canadienne des noms géographiques en 1948. En 1961, cet organisme a été réorganisé sous le nom de Comité permanent canadien des noms géographiques (CPCNG) et en 2000, ce Comité devient la Commission de toponymie du Canada.

À partir de 1961, la responsabilité de nommer les lieux géographiques a été transférée aux provinces. Depuis 1979, le pouvoir de décider des toponymes (noms géographiques) à utiliser dans les réserves indiennes, les parcs nationaux et les réserves militaires appartiennent conjointement au ministère fédéral compétent et la province concernée.

Lors du dernier discours du Trône le gouvernement s'est engagé a amorcer des travaux en matière de toponymie afin d'aborder la désignation des lieux et des entités géographiques.

Nous encourageons fortement le gouvernement à continuer les travaux amorcés relatifs à la toponymie, mais d'y ajouter la considération de l'aménagement linguistique dans son ensemble et ainsi, établir un mécanisme de planification linguistique central par le biais d'un seul organisme jouissant d'une autorité réelle dans le domaine et pouvant formuler à l'intention du gouvernement, des recommandations précises.

Le caractère exécutoire de la *Loi sur les langues officielles* exige une grande vigilance en ce qui concerne l'affichage gouvernemental puisque cette question fait déjà l'objet de plaintes de la part du public soit concernant notamment, l'affichage des noms de rues, des noms de provinces sur les routes ou des noms de lieux ou d'organismes privés tels les universités. Un mécanisme de planification linguistique central permettrait au gouvernement d'éviter la duplication des efforts dans ce domaine ainsi que la confusion et les dépenses additionnelles que pourrait engendrer une telle duplication.

Un Conseil d'aménagement linguistique, composé de représentants des ministères et des institutions couvertes par la LLO, constituerait pour le gouvernement, une source unique et compétente pour entreprendre des études et formuler des recommandations en matière d'implantation de politiques et de normes linguistiques, pour l'utilisation du français et de l'anglais au sein de l'appareil gouvernemental et en matière de toponymie et de toutes autres questions y afférentes.

Un tel conseil ferait appel aux services de comités d'experts permanents qui effectueraient à sa demande ou de leur propre gré, des études spécifiques et formuleraient des recommandations issues de ces études. Les membres de ces comités d'experts pourraient être des fonctionnaires et des spécialistes du monde universitaire et du secteur privé. Ces études devraient, dans certaines circonstances particulières, prévoir des consultations avec les communautés concernées en vue d'obtenir leurs opinions sur les questions à l'étude.

Une fois que le Conseil d'aménagement linguistique aurait établi des principes de bases relatifs à l'appellation des rues, des provinces, des lieux ou d'organismes privés tels les universités etc., l'autorité finale dans ce domaine pourrait être dévolue à un corps de décision central et unique.

Recommandation N^{o} 10

Que dans les plus brefs délais, le gouvernement amorce les démarches visant la création d'un Conseil d'aménagement linguistique. Nonobstant le modèle et le mandat précis que le gouvernement décidera de lui conférer, il est essentiel que ce Conseil soit doté des moyens nécessaires pour l'habiliter à aviser le gouvernement en matière de toponymie ou de prendre toute autre action initiée dans le cadre d'un programme d'aménagement linguistique ayant pour objectif d'actualiser les principes sous-jacents aux dispositions de la LLO.

Conclusion

Nous reconnaissons que le gouvernement est sur la bonne voie en matière de langues officielles et qu'il s'est réalisé beaucoup de progrès dans ce domaine. Nous reconnaissons également que l'évolution du dossier de l'égalité linguistique se fera par étapes et qu'il s'agit de favoriser la progression vers cette égalité par le moyen de décisions éclairées de la part du gouvernement. Cependant, malgré le nombre relativement grand de recommandations que contient ce rapport, nous souhaitons que le gouvernement les considérera sérieusement et que le commissaire pourra constater l'évolution positive de cette considération dans ses rapports annuels.

CHAPITRE CINQ

PERSPECTIVES D'AVENIR

Notre passé est garant de notre avenir

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) a pour but de niveler les différences linguistiques et d'opportunités et de favoriser le développement et l'épanouissement de la minorité dans le but de favoriser le développement et l'épanouissement de l'ensemble de la population de la province. Elle reflète nos valeurs collectives de respect des droits linguistiques dans la province, d'égalité des communautés linguistiques de langues officielles, d'unité par la diversité et l'inclusion et de la progression vers l'égalité linguistique au Nouveau-Brunswick.

La LLO est en place et il faut donc s'y conformer. Le rôle du commissaire aux langues officielles est de favoriser le respect de cette loi et sa promotion ainsi que la promotion des deux langues officielles dans la province. Cela étant dit, la promotion des principes que contient la Loi et la conformité aux exigences qu'elle impose aux institutions gouvernementales n'est pas toujours facile, d'où la nécessité de nos divers programmes de promotion et d'une attitude générale d'ouverture et d'initiatives proactives de la part du commissaire lorsqu'il intervient auprès des institutions gouvernementales pour le respect de cette loi.

Quelles que soient les interventions du commissaire et des institutions gouvernementales en faveur des droits linguistiques, ces interventions ne portent que difficilement fruit sans une complicité expresse des autres intervenants de la communauté. Nous devons en tant qu'individus, adhérer aux principes d'égalité que préconise la LLO et nous devons être prêts à poser des gestes concrets pour la réalisation des objectifs de cette loi. Les diverses organisations à caractère social, culturel et économique doivent dans la mesure de leurs capacités, contribuer à l'établissement d'une société où chacun peut vivre pleinement dans sa première langue officielle et communiquer efficacement dans sa langue seconde officielle.

Le Nouveau-Brunswick a fait des pas de géant en matière de droits linguistiques, tant au niveau de l'éducation qu'au niveau de l'égalité devant le gouvernement et ses institutions en matière de communication et d'accès égal aux services dans la langue de choix. La communauté linguistique française s'affirme de plus en plus de sorte que ses membres peuvent contribuer activement à la vitalité de notre province. Mais cela ne signifie pas qu'il ne reste que peu à faire : Malgré la bonne volonté des dirigeants, les valeurs du bilinguisme ne sont pas toujours pleinement comprises et acceptées de tous et il reste donc un bout de chemin à faire pour convaincre ceux qui hésitent.

La langue de service requiert encore beaucoup d'effort pour qu'elle réponde véritablement aux exigences de la LLO, particulièrement dans les secteurs où il n'existe pas encore une culture favorisant l'accès automatique et facile aux services dans les deux langues officielles. Il reste beaucoup à faire en matière de langue de travail au sein de la fonction publique. Il s'agit évidemment d'un domaine très délicat qui exigera beaucoup de doigté de la part de la haute direction gouvernementale. Mais l'on ne peut ignorer cet élément très important des droits linguistiques et de l'épanouissement de la communauté de langue française du Nouveau-Brunswick.

Malgré les quelques éléments qui peuvent être considérés comme étant de nature négative pour l'avancement du français et de l'anglais dans la province, le commissaire est très encouragé par les attitudes positives des personnes responsables de la mise en œuvre de la LLO ainsi que des membres de la société civile qui participent à des projets ayant pour but de rapprocher les membres des deux communautés linguistiques officielles et de favoriser les communications dans les deux langues officielles de la province. Il reconnaît qu'il s'agit-là d'un projet de société et qu'il est un intervenant majeur comme agent de changement pour la réalisation de ce projet. En somme, le commissaire considère que la bonne volonté démontrée par la majorité des citoyennes et des citoyens prévaudra et qu'éventuellement, chacun pourra vivre en français ou en anglais et se sentir chez-elle ou chez-lui tout en appréciant le fait de pouvoir s'exprimer dans sa langue seconde officielle et de pouvoir facilement transiger avec les membres de l'autre communauté linguistique.

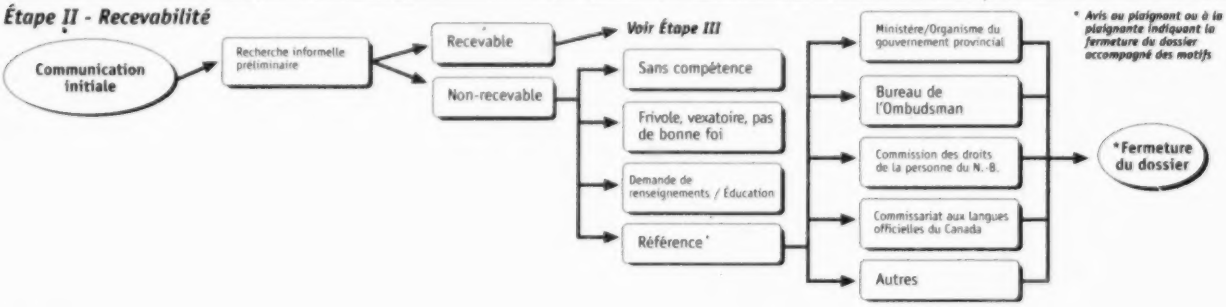
ANNEXE

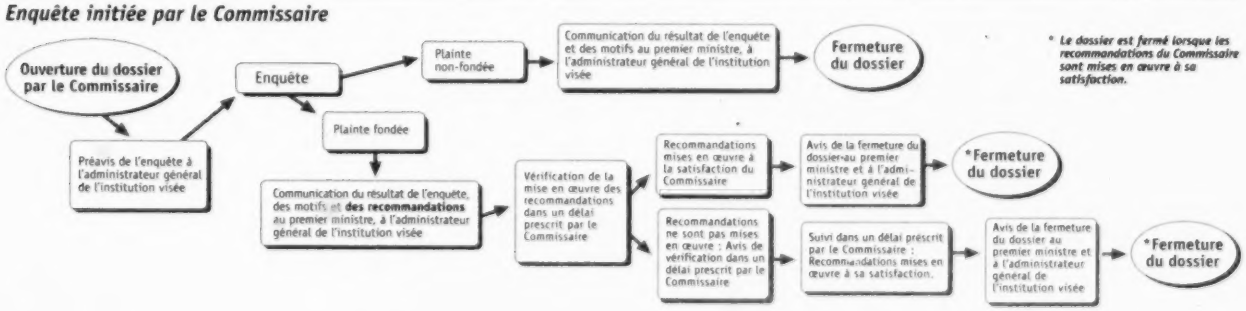
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Étape I - Accueil

Étape II - Recevabilité



Étape III - Instruction de la plainte

Enquête initiée par le Commissaire